

제조업 남성 근로자의 직무 스트레스와 이직 의도의 관계에서 사회적 지지의 매개 효과

신은숙
중부대학교 보건행정학과

Mediating Effect of Social Support on the Relationship between Job Stress and Turnover Intention among Male Workers in the Manufacturing Industry

Eun-Sook Shin
Department of Health Administration, Joongbu University

요약 본 연구는 제조업에 종사하는 남성 근로자들의 직무 스트레스가 이직 의도에 미치는 영향에 대한 사회적 지지의 매개 효과를 검증하는 것을 목적으로 시도하였다. 조사 대상은 모 제조업에 근무하고 있는 남성 근로자 348명으로 하였으며, 자료 수집은 2023년 2월 1일부터 3월 31일까지의 기간에 무기명으로 기입하도록 작성된 설문지를 사용한 설문조사에 의하였다. 연구 결과, 조사 대상자들의 이직 의도는 직무 스트레스가 높을수록 유의하게 높아지는 반면, 사회적 지지가 낮을수록 유의하게 높아지는 경향을 보였다. 조사 대상자들의 직무 스트레스와 이직 의도와 관계에서 사회적 지지의 매개 효과를 검증한 회귀분석 결과, 직무 스트레스가 높을수록 사회적 지지가 낮아지는 것으로 나타났으며 ($F=62.17, p<0.01$), 이직 의도는 높아지는 것으로 나타났다($F=57.71, p<0.01$). 직무 스트레스를 통제한 상태에서 사회적 지지가 이직 의도에 미치는 영향 또한 통계적으로 유의하였으며($F=46.53, p<0.01$), 이때 직무 스트레스 β 값이 0.353으로 매개 변수를 거치지 않았을 때의 β 값인 0.508보다 작아 사회적 지지가 매개 효과를 가지는 것으로 나타났다. Sobel test 결과에서 사회적 지지는 직무 스트레스와 이직 의도와 관계에서 부분적 매개 역할을 하였다($Z=-4.26, p<0.01$). 위와 같은 결과는 제조업에 종사하는 남성 근로자들에 대한 사회적 지지는 이직 의도와 관련 있는 직무 스트레스를 감소시키는 매개 효과가 있을 가능성을 시사한다.

Abstract The purpose of this study was to examine the mediating effect of social support on the relationship between job stress and the turnover intention of male workers in the manufacturing industry. The study subjects were 348 male workers and data collection was conducted in February 2023 using a self-administered questionnaire. The results of regression analysis verifying the mediating effect of social support in the relationship between job stress and turnover intention of the survey subjects showed that the higher the job stress, the lower the social support ($F=62.17, p<0.01$), and the higher the turnover intention ($F=57.71, p<0.01$). The effect of social support on turnover intention while controlling job stress was also statistically significant ($F=46.53, p<0.01$). As the job stress β value was 0.353, which was smaller than the β value of 0.508, which was not passed through the parameter, it could be concluded that social support had a mediating effect. In the Sobel test results, social support played a partial mediating role in the relationship between job stress and turnover intention ($Z=-4.26, p<0.01$). The above results suggest that social support for male workers in the manufacturing industry may have a mediating effect on reducing job stress related to turnover intention.

Keywords : Male Worker, Manufacturing Industry, Job Stress, Turnover Intention, Social Support

*Corresponding Author : Eun-Sook Shin(Joongbu University)

email: tjdrhd@joongbu.ac.kr

Received October 13, 2023

Accepted January 5, 2024

Revised November 8, 2023

Published January 31, 2024

1. 서론

직장에서의 이직 의도의 개념은 근로자가 조직 내에서의 멤버십을 포기하고 현재의 직장을 떠나려고 하는 의사를 가지고 있음을 의미한다[1,2]. 최근 근로자들은 자신의 전문성을 키움과 동시에 자신의 가치를 높이고, 좀 더 안정되고 나은 직장으로 이직을 선호하고 있기 때문에 중소기업에서의 이직률이 증가하고 있는 실정이다. 이 같은 근로자의 이직에는 근로환경의 변화가 영향을 주어 이직 의도를 높이게 된다. 기업의 입장에서선 직원의 이직률 감소를 위한 노력의 일환으로 근로자들이 직장을 떠나는 이직 행동이 실현되기 전에 이직 의도를 파악하는 것이 필요하다. 한 근로자의 이직은 다른 근로자에게 영향을 미치게 되며 조직 내 업무의 차질 및 업무 분위기의 변화 등으로 구성원의 연쇄 이탈을 가져올 수 있는 요인이 되므로 이직 의도를 파악하는 것은 이직 실행의 예측 원인의 파악과 관리측면에서 중요하다[3-6].

근로자의 이직 의사에 영향을 미치는 요인으로는 업무량의 증가나 업무결정권의 부족과 같은 만성적인 직무 스트레스가 관련되고 있다는 주장이 제기되고 있다[7]. 직무 스트레스는 직장생활에서 경험하게 되는 과중한 업무, 업무 자율성의 결여, 역할 모호성, 대인관계의 갈등, 보상 부적절 및 비합리적 권위적 직장문화 등으로 인해 점차 증가하고 있다[8]. 근로자가 경험하게 되는 직무 스트레스 수준은 업무 요구도 및 업무 자율성 등에 의해 조성되는 직업성 긴장 수준이나, 주변으로부터 제공받는 상사나 동료의 지지 및 인정 등과 같은 자신의 심리적 요인에 따라 차이가 있는 것으로 보고되고 있다[9,10].

특히 여러 연구에서 입증된 바에 따르면, 사회적 지지는 인식된 직무 스트레스 수준을 감소시키거나 완화시키는 역할을 한다[8-11]. 사회적 지지의 효과는 직접 효과(direct effect)와 완충 효과(buffering effect)가 있다. 직접 효과는 스트레스를 일으키는 원인(stressor)의 유무에 관계 없이 사회적 지지가 직접 distress를 악화시키는 것을 말하며, 완충 효과는 stressor가 있는 경우 주변으로부터 사회적 지지를 받는 사람은 받지 않는 사람에 비해 stressor의 영향을 받는 것이 적은 것을 말한다. 결국 사회적 지지는 distress를 악화시키며, stressor의 영향력을 완충시키는 효과를 의미한다[12-14].

중소규모 제조업에 근무하고 있는 근로자들은 직무 모호성(Job Ambiguity)이나 직무 갈등(Job Conflict) 등으로 인해 distress가 높아지는 것이 시사되고 있으며 [15,16], 열악한 노동환경에서 일하고 있는 근로자들은

노동환경이 좋은 근로자들보다 스트레스를 많이 받을 수 있기 때문에 직무 스트레스를 완화할 수 있는 상사나 동료의 지지 또한 저하될 수 있는 가능성이 있는 것으로 보고되고 있다[17].

최근 우리나라는 COVID-19의 대유행에 의해 근로자들은 전에 없는 근로환경의 변화를 경험하고 있다. 특히 중소기업 제조업 근로자들은 상대적으로 열악한 근로환경에서 근무하는 경향이 많으므로 이들이 받는 직무 스트레스가 클 것으로 보인다. 따라서 본 연구는 중소기업 제조업 근로자를 대상으로 직무 스트레스와 이직 의도와 의 관계에서 사회적 지지의 매개 효과를 검토할 목적으로 시도하였다.

2. 연구 방법

2.1 연구 대상자

연구 대상자는 300인 미만의 모 제조업에 종사하고 있는 남성 근로자로 하였다. 조사 대상 표본 수는 G*Power 3.1 프로그램[18]을 사용하여 추정하였으며, 최소표본 수는 292명이었다. 본 조사에서의 실제 조사 대상자 수는 중도 탈락자를 고려하여 400명을 임의로 선정하였으며, 설문조사 결과 응답 내용이 불명확하게 작성된 것으로 판정된 설문지 52명분을 제외한 348명(회수율 87.0%)의 데이터를 분석 대상으로 하였다.

2.2 조사 방법

본 연구는 2023년 2월 1일부터 3월 31일까지의 기간에 무기명으로 기입하도록 작성된 자기기입식 설문지를 이용한 설문조사를 통해 이루어졌다. 설문조사는 사전에 설문조사에 대해 교육을 받은 조사원이 해당 제조업 사업장을 방문하여 사업장의 안전관리자에게 설문조사에 대한 취지를 설명하고 협조를 얻었다. 다음으로 본 설문조사에 대한 조사내용이 상세히 기록된 설문지를 조사 대상 근로자에게 직접 배부하고 일과시간 외에 작성하도록 안내하였다. 근로자들이 작성한 설문지는 각 작업 부서의 휴게실에 마련된 보관이 확보된 수거함에 넣도록 하여 회수하였다.

2.3 조사 항목

2.3.1 개인적 속성

조사 대상자의 개인적 속성으로 연령, 혼인상태, 휴연

상태, 음주상태, 수면시간, 직위, 근무경력, 주당 근무 시간, 교대근무 여부, 직장생활에 대한 만족도를 조사하였다.

2.3.2 직무 스트레스(Job stress)

한국인 직무 스트레스 측정 도구-단축형(Korean Occupational Stress Scale-Short Form; KOSS-SF)을 사용하여 조사 대상자들의 직무 스트레스를 측정하였다[8]. KOSS-SF는 직무요구(4문항), 직무 자율(4문항), 관계갈등(3문항), 직무 불안정(2문항), 조직체계(4문항), 보상 부적절(3문항) 및 직장문화(4문항)의 8개 영역, 24 문항으로 구성되어 있다. 평가는 각 문항에 대해 「전혀 그렇지 않다」 1점, 「그렇지 않다」, 2점, 「그렇다」 3점 및 「매우 그렇다」 4점을 부여하여 총득점 합계(범위: 24~96점)를 산정하며, 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높음을 의미한다[8]. 본 연구 대상에 대한 Cronbach's α 신뢰성 계수를 산출한 결과 0.819로 비교적 안정된 척도로 인정되었다.

2.3.3 사회적 지지(Social support)

Sherbourne과 Stewart[19]가 개발한 MOS-SSS (Medical Outcomes Study-Social Support Survey)를 번안한 한국어판 도구를 사용하여 사회적 지지를 측정하였다[20]. MOS-SSS는 대상자가 주변으로부터 받을 수 있는 사회적 지지를 정서적 지지(4문항), 정보적 지지(4문항), 물질적 지지(4문항), 애정적 지지(3문항), 긍정적 사회 상호작용(4문항), 합계 19개 문항으로 구성되어 있다. 점수는 각 문항에 대해 「항상 있다」 5점, 「대부분 있다」 4점, 「반반이다」 3점, 「대부분 없다」 2점, 「전혀 없다」 1점을 주어 합계 점수(범위: 19~95점)를 산정하며, 점수가 높을수록 사회적 지지가 높음을 나타낸다. 본 연구에서의 설문지 내적 일치도를 나타내는 Cronbach's α 값은 0.784로 비교적 안정된 척도로 인정되었다.

2.3.4 이직 의도(Turnover intention)

Mobley[21]가 개발한 도구를 Lee[22]가 번안하여 활용한 한국어판 도구를 사용하여 이직 의도를 측정하였다. 이 도구는 현재의 직장에 대해 어느 정도 만족하고 있는지의 여부와 다른 직장으로 이직할 의도는 있는지 없는지를 묻는 내용으로 전체 13문항으로 구성되어 있다. 점수는 각 문항별로 「매우 그렇다」 5점, 「대체로 그렇다」 4점, 「보통이다」 3점, 「그렇지 않다」 2점, 「전혀 아니다」 1점으로 응답하도록 하여 합계 점수(범위: 13~

65점)가 높을수록 이직 의도가 높음을 나타낸다. 본 연구에서의 이직 의도에 대한 설문지 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's α 값은 0.784로 비교적 안정된 척도로 인정되었다.

2.4 윤리적 배려

설문조사에 대한 윤리적 배려 사항으로 설문 조사에 참여하기를 원하지 않을 경우 언제든지 도중에 그만둘 수 있으며, 어떠한 불이익도 없음을 설명하였다. 또한 설문조사 내용은 피응답자가 누구인지 알 수 없도록 익명으로 처리되며 연구 목적 이외에는 사용되지 않을 것임을 명기하였다.

2.5 자료의 통계 분석

조사된 자료의 통계분석에는 SPSS WIN(ver 26.0) 프로그램을 이용하였다. 단변량 분석에서 조사 대상자의 일반적 특성, 직무 스트레스 및 사회적 지지에 따른 이직 의도 점수의 비교는 ANOVA 및 t-test로 검정하였다. 이때 직무 스트레스 및 사회적 지지 점수는 사분위 수(quartile)를 기준으로 낮은 군(Low group; Q1), 중간군(Middle group; Q2), 높은 군(High group; Q3) 및 매우 높은 군(Very high group; Q4)으로 구분하여 분석에 사용하였다. 직무 스트레스, 사회적 지지 및 이직 의도 간의 상관관계는 Pearson의 상관계수를 구하여 검증하였다. 대상자의 직무 스트레스가 이직 의도에 미치는 영향에 대한 사회적 지지의 매개 효과는 Baron과 Kenny[27]가 제시한 3단계 방법에 의해 직무 스트레스를 독립 변수로, 이직 의도를 종속 변수로, 사회적 지지를 매개 변수로 한 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 1단계로 독립 변수(직무 스트레스)와 매개 변수(사회적 지지)와의 회귀분석, 2단계로 독립 변수와 종속 변수(이직 의도)와의 회귀분석, 그리고 3단계로 독립 변수(직무 스트레스) 및 매개 변수(사회적 지지)와 종속 변수(이직 의도)와의 회귀분석을 실시하였다. 회귀분석 결과, 매개 변수(사회적 지지)가 종속 변수(이직 의도)에 유의한 영향을 미치고, 종속 변수(이직 의도)에 대한 독립 변수(직무 스트레스)의 영향력이 2단계보다 3단계에서 유의하게 감소되었는지를 확인하였다. 마지막으로 Sobel test에 의해 매개 변수(사회적 지지)가 유의한 매개 효과를 갖고 있는지를 검증하였다. 통계 분석 시 모든 통계치의 유의수준은 0.05 이하로 하였다.

3. 연구 결과

3.1 일반적 특성에 따른 이직 의도

조사 대상자의 일반적 특성에 따른 이직 의도 점수는 Table 1과 같다. 조사 대상자 348명의 이직 의도 점수는 41.38 ± 8.26 점이었다. 일반적 특성에 따른 이직 의도 점수는 연령이 낮은 군일수록($p < 0.001$), 기혼 군보다 미혼 군에서($p < 0.001$), 수면시간이 적당하다는 군보다 적당하지 않다는 군에서($p < 0.001$) 유의하게 높았다. 직급별로는 직급이 높다는 군보다 낮다는 군에서($p < 0.001$),

근무 경력별로는 근무경력이 낮다는 군일수록($p < 0.001$), 교대근무 여부별로는 교대근무를 하지 않는다는 군보다 한다는 군에서($p < 0.001$), 직업에 대한 만족도별로는 만족한다는 군보다 만족하지 않는다는 군에서($p < 0.001$) 유의하게 높았다.

3.2 직무 스트레스 및 사회적 지지에 따른 이직 의도

조사 대상자의 직무 스트레스 및 사회적 지지에 따른 이직 의도 점수는 Table 2와 같다. 이직 의도 점수는 직무 스트레스가 낮은 군(Q1)에서 35.36 ± 8.28 점이던 것

Table 1. Mean scores of turnover intention according to general characteristics of study subjects

Variable	Category	n(%)	Turnover intention	t(F)	p-value
			Mean ± SD		
Age(year)	≤29	90(25.9)	43.14±8.34	12.451	<0.001
	30-39	195(56.0)	41.35±7.62		
	40≤	63(18.1)	37.54±8.18		
Marital status	Married	216(62.1)	39.15±7.93	6.248	<0.001
	Non-married	132(37.9)	43.76±8.87		
Smoking	Current smoker	94(27.0)	40.39±7.97	1.036	0.064
	Non-smoker	254(73.0)	42.45±8.15		
Alcohol drinking	Drinker	271(77.9)	41.80±9.53	0.827	0.812
	Non-drinker	77(22.1)	41.10±9.46		
Daily hours of sleep	Adequate(7-8)	167(48.0)	38.52±8.16	7.182	<0.001
	Inadequate(<7 or 8<)	181(52.0)	43.28±8.34		
Job position (grade)	Charge/overlooker	285(81.9)	43.12±8.12	7.169	<0.001
	Manager≤	63(18.1)	37.37±9.56		
Job tenure (year)	≤9	108(31.0)	44.10± 8.99	14.213	<0.001
	10 ~ 19	188(54.0)	39.22± 9.80		
	≥20	52(15.0)	36.78±10.45		
Working hour(/week)	<40	146(42.0)	40.68±7.24	1.223	0.384
	40≤	202(58.0)	41.61±8.40		
Shift work	Yes	21(6.1)	44.78±8.36	8.016	<0.001
	No	327(93.9)	38.36±8.17		
Sense of satisfaction in job life	Satisfaction	244(70.1)	37.24±7.76	7.215	<0.001
	Dissatisfaction	104(29.9)	43.97±7.58		
Total		348(100.0)	41.38±8.26		

Table 2. Mean scores of turnover intention according to job stress and social support of study subjects

Variable	n(%)	Turnover intention	t(F)	p-value	
		Mean ± SD			
Job stress	Low(Q1)	111(31.9)	35.36±8.28	14.489	<0.001
	Middle(Q2)	97(27.9)	38.19±8.25		
	High(Q3)	77(22.1)	43.79±9.52		
	Very high(Q4)	63(18.1)	45.63±7.54		
Social support	Low(Q1)	52(14.9)	45.18±8.14	-12.325	<0.001
	Middle(Q2)	67(19.3)	43.53±8.92		
	High(Q3)	104(29.9)	38.19±7.74		
	Very high(Q4)	125(35.9)	36.37±8.69		
Total		348(100.0)	41.38±8.26		

Table 3. Correlation coefficients among job stress, social support and turnover intention of study subjects

Variable	Turnover intention	Job stress	Social support
Turnover intention	1.00		
Job stress	0.303**	1.00	
Social support	-0.339**	-0.428**	1.00

** : p<0.01

이 중간 군(Q2)에서 38.19±8.25점, 높은 군(Q3)에서 43.79±9.52점 및 매우 높은 군(Q4)에서 45.63±7.54 점으로 직무 스트레스가 높은 군일수록 유의하게 높았다 (p<0.001). 사회적 지지에 따른 이직 의도 점수는 사회적 지지가 매우 높은 군(Q4)에서 36.37±8.69점, 높은 군(Q3)에서 38.19±7.74점, 중간 군(Q2)에서 43.53±8.92점 및 낮은 군(Q1)에서 45.18±8.14점으로 사회적 지지가 낮은 군일수록 유의하게 높았다(p<0.001).

3.3 직무 스트레스, 사회적 지지 및 이직 의도 간의 상관관계

조사 대상자의 직무 스트레스, 사회적 지지 및 이직 의도 간의 상관관계는 Table 3과 같다. 이직 의도는 직무 스트레스와 유의한 양의 상관관계(r=0.303, p<0.01)를 나타내었으며, 사회적 지지와는 유의한 음의 상관관계(r=-0.339, p<0.01)를 보였다. 따라서 조사 대상자의 이직 의도는 직무 스트레스가 높을수록 높아지는 반면, 사회적 지지가 낮을수록 높아지는 경향을 보였다.

3.4 직무 스트레스와 이직 의도와의 관계에서 사회적 지지의 매개 효과

조사 대상자의 직무 스트레스와 이직 의도와의 관계에서 사회적 지지의 매개 효과를 검증한 결과는 Table 4 및 Fig. 1과 같다.

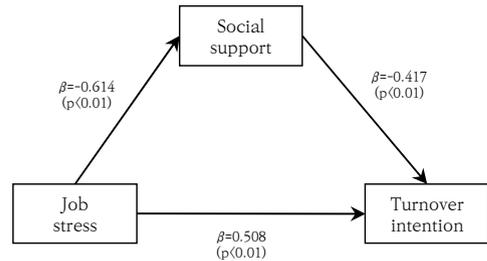


Fig. 1. Mediating effect model

회귀분석을 실행하기 위해 변수 간의 다중공선성을 분석 검토한 결과, 공차 한계(tolerance)는 0.59로 0.1 이상으로 나타났으며, 분산 팽창지수(Variation Inflation Factor, VIF)는 1.523~1.862로 모두 10 이하로 나타나 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 확인되었다. 1단계에서의 독립 변수(직무 스트레스)가 매개 변수(사회적 지지)에 미치는 영향을 검증하기 위한 회귀분석에서는 표준회귀 계수인 β값이 -0.614로 통계적으로 유의하였으며(F=62.17, p<0.01), 설명력은 24%로 나타났다. 2단계에서의 독립 변수(직무 스트레스)가 종속 변수(이직 의도)에 미치는 영향을 검증하기 위한 분석에서는 표준회귀 계수인 β값이 0.508로 통계적으로 유의하였으며(F=57.71, p<0.01), 설명력은 32%로 나타났다. 마지막 3단계에서의 매개 변수가 종속 변수에 미치는 영향을 검증하기 위한 분석에서는 독립 변수(직무 스트레스)를 통

Table 4. Mediating effects of social support on the relationship between job stress and turnover intention

Step	Predictors	B	β	t	Adj. R ²	F
1	Job stress → Social support	-0.121	-0.614	-9.02**	0.24	62.17**
2	Job stress → Turnover intention	0.264	0.508	7.36**	0.32	57.71**
3	Social support → Turnover intention	-0.169	-0.417	-5.29**	0.46	46.53**
	Job stress → Turnover intention	0.183	0.353	4.98**		

Sobel test : Z=-4.26, p<0.01

** : p<0.01

제한 상태에서 매개 변수(사회적 지지)가 종속 변수(이직 의도)에 미치는 영향은 표준회귀 계수인 β 값이 -0.417 로 통계적으로 유의하였으며($F=46.53$, $p<0.01$), 설명력은 46%로 나타났다. 이때 독립 변수(직무 스트레스)의 표준회귀 계수인 β 값이 0.353 으로 2단계의 β 값 0.508 보다 작아 사회적 지지가 매개 효과가 있는 것으로 나타났다. 한편 매개 변수(사회적 지지)의 매개 효과 크기에 대한 유의성 여부를 검증하기 위해 Sobel test를 실시하여 검증한 결과, 직무 스트레스와 이직 의도와 관계에서 사회적 지지는 부분적 매개 효과가 있음을 검증하였다($Z=4.26$, $p<0.01$).

4. 논의

본 연구는 제조업에 종사하고 있는 남성 근로자들의 직무 스트레스와 이직 의도와 관계에서 사회적 지지의 매개 효과를 검증하고자 시도하였다.

우선 연구방법론적 측면에서 보면 본 연구에서 사용한 직무 스트레스, 사회적 지지 및 이직 의도 등의 측정 도구는 국내·외적으로 그 신뢰도가 입증된 도구를 사용하였으며, 본 연구에서의 이 3가지 도구의 설문지 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's α 값이 모두 0.7 이상으로 나타나 비교적 높은 신뢰 계수를 보였으므로 본 연구의 결과에 대한 신뢰도도 높을 것으로 판단되었다.

연구 결과, 본 연구에서의 조사 대상자들의 일반적 특성에 따른 이직 의도는 연령이 낮을수록($p<0.001$), 기혼 군보다 미혼 군에서($p<0.001$), 수면시간이 적당하다는 군보다 적당하지 않다는 군에서($p<0.001$), 직급이 높은 군보다 낮은 군에서($p<0.001$), 근무 경력이 낮을수록($p<0.001$), 교대근무를 하지 않는다는 군보다 한다는 군에서($p<0.001$), 직업에 대해 만족한다는 군보다 만족하지 않다는 군에서($p<0.001$) 유의하게 낮은 것으로 나타났다. 이 같은 연구 결과는 선행연구에서도 유사한 결과를 보여주고 있는데 치과위생사를 대상으로 한 연구[23-25]에서도 이직 의도는 연령이 낮을수록, 기혼 군보다 미혼 군에서, 직위가 낮을수록, 근무경력이 짧을수록, 업무의 신체적 부담이 적당하다는 군보다 힘들다는 군에서 유의하게 높다고 보고하였고, 미용사들의 이직 의도도 연령이 낮을수록, 기혼 군보다 미혼 군에서, 월소득이 낮을수록, 근무 경력이 낮을수록 유의하게 높다고 보고하였다[26].

본 연구에서의 조사 대상자들의 직무 스트레스에 따른

이직 의도는 직무 스트레스가 높은 군일수록 유의하게 높았으며($p<0.001$), 사회적 지지에 따른 이직 의도는 사회적 지지가 낮은 군일수록 유의하게 높았다($p<0.001$). 이처럼 직장 내에서 직무 스트레스가 높고, 사회적 지지가 낮을수록 이직 의도가 높아진다는 연구 결과는 중소기업근로자[27], 치과위생사[28] 및 간호사[29-31]를 대상으로 한 여러 선행연구에서도 보고되고 있어 본 연구와 유사한 결과를 보여주고 있다.

본 연구에서의 조사 대상자들의 직무스트레스, 사회적 지지 및 이직 의도 간의 상관관계를 보면, 이직 의도는 직무 스트레스와 유의한 양의 상관관계($r=0.303$, $p<0.01$)를 보였으며, 사회적 지지와는 유의한 음의 상관관계($r=-0.339$, $p<0.01$)를 보였다. 따라서 조사 대상자의 이직 의도는 직무 스트레스가 높을수록 높아지는 반면, 사회적 지지가 낮을수록 높아지는 것으로 나타났다. 이 같은 결과는 선행연구[32]에서도 직무 스트레스는 조직 구성원의 이직 의도에 정(+)의 상관관계를 갖는다고 보고하였고, 중소기업 근로자[33], 콜센터 근로자[34] 및 간호사[35]를 대상으로 한 연구에서도 이직 의도는 직무 스트레스가 높을수록 높은 반면, 사회적 지지가 낮을수록 높다고 보고하여 본 연구 결과와 유사한 결과를 보여주고 있다.

본 연구에서의 조사 결과, 조사 대상자들의 직무 스트레스와 이직 의도와 관계에서 사회적 지지의 매개 효과를 검토한 결과, 사회적 지지는 부분 매개 효과를 가지고 있다. 부분 매개 효과는 직무 스트레스가 이직 의도에 직접적인 영향을 미치는 동시에, 사회적 지지의 효과를 매개하여 이직 의도에 간접적인 영향을 미친다는 의미이다. 즉, 이직 의도는 직무 스트레스만으로도 발생할 수 있으며, 특히 직무 스트레스를 받고 있는 상태에서 사회적 지지를 받게 되면 이직 의도가 발생할 가능성이 감소될 수 있음을 시사한다. 따라서 사회적 지지는 직무 스트레스가 높은 것과 관련된 이직 의도를 완화하는 효과가 있음을 나타내고 있다[17]. 직장에서 근로자들이 경험하는 직무 스트레스에 대한 사회적 지지의 완충 효과에 관한 여러 선행 연구[14,17,36,37]가 보고되고 있으며, 특히 이 완충 효과는 사회적 지지의 제공자나 수혜자의 속성 등에 따라 다를 수 있다고 보고되고 있다[38]. 한편, 직장에서의 사회적 지지의 완충 효과에 대한 연구는 불안[12], 우울[13,14,37], 소진[39] 등 다양한 분야에서도 실행되어 그 유효성이 입증되고 있다.

본 연구의 제한점으로는 첫째, 이 연구가 횡단 연구로서, 이직 의도와 관련된 요인들과의 관련성은 파악할 수 있었지만 인과 관계를 명확히 밝히지 못하는 한계가 있

다. 둘째, 본 연구는 일부 제조업 남성 근로자를 대상으로 한 표본조사이기 때문에 이 연구 결과를 모든 근로자에게 일반화시키기에는 무리가 있다고 본다. 셋째, 본 연구에서 사용된 직무 스트레스, 사회적 지지 및 이직 의도 등의 측정은 응답자의 주관적인 자기 기입 방법에 의존하므로 응답 편향성(response bias)이 발생할 가능성을 완전히 배제할 수 없다. 그러나 그 동안 근로자들의 이직 의도에 대한 국내 연구는 주로 조사 대상자의 일반적인 특성이나 직업 관련 특성 등을 독립 변수로 사용하여 분석되었으며, 직무 스트레스나 사회적 지지와 같은 증재 변수를 사용한 연구는 부족한 상황이었다. 따라서 본 연구는 직무 스트레스를 독립 변수로, 이직 의도를 종속 변수로, 사회적 지지를 매개 변수로 사용하여 직무 스트레스가 이직 의도에 미치는 영향 관계에서 사회적 지지의 증재 효과를 분석한 점에서 의의가 있다고 판단한다.

향후 연구는 모든 근로자를 대표할 수 있는 표본 집단을 대상으로 직무 스트레스가 이직 의도에 미치는 영향에 대한 사회적 지지의 완충 효과를 고려한 종단적인 연구가 진행되어야 할 것으로 생각한다.

5. 결론

본 연구는 제조업 남성 근로자들의 직무 스트레스와 피로 간의 관계에서 사회적 지지의 매개 효과를 조사하는 목적으로 수행되었다. 조사 결과, 조사 대상자의 피로는 업무 요구도가 증가함에 따라 유의하게 높아지는 반면, 업무의 자율성, 상사의 지지, 동료의 지지가 낮아질수록 유의하게 증가하는 경향을 보였다. 상관 관계 분석에서 피로는 업무 요구도와 양의 상관 관계를 가졌으며, 반면에 업무의 자율성, 상사의 지지, 동료의 지지와는 음의 상관 관계를 나타냈습니다. 직무 스트레스와 피로 간의 관계에서 사회적 지지의 매개 효과를 분석한 결과, 사회적 지지가 직무 스트레스와 피로 사이에서 일부 매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직장에서의 사회적 지지가 근로자의 피로와 관련된 직무 스트레스를 완화하는 데 일부 기여할 수 있는 가능성을 시사한다. 따라서 직무 스트레스 수준이 높은 제조업 근로자들의 피로 수준을 감소시키기 위해서는 먼저 근로자들의 직무 스트레스 정도를 파악하고 이에 대처하는 전략으로 사회적 지지 증재 프로그램의 개발 및 보급이 필요하다고 판단된다.

Reference

- [1] Iverson, R. D. "Employee Intent to Stay: An Empirical Test of A Revision of The Price and Mueller Model." PhD Dissertation, University of Iowa, USA. 1992.
- [2] Meyer, J. P. & Allen, N. J. "Commitment in the workplace: Theory, research and application," Thousand Oaks, CA: Sage. 1997.
- [3] B. I. Kim. The Antecedent of Employee Turnover Intention - Employee Group Comparison Analysis - Journal of Human Resource Management Research, vol. 24, no. 5, pp. 31-47, 2017.
- [4] J. E. Lee, Y. A. Cho. The Relationship among Turnover Intention, Protean Career Attitude, Career Management Behavior and Work Engagement of Employees in Korea. Journal of Agricultural Education and Human Resource Development, vol. 53, no. 1, pp. 29-54, 2021.
- [5] J. M. Lee. Moderating Effect of Social Support on the Effects of Workers' Job Stress on Turnover Intention. The Journal of Humanities and Social science, vol. 13, no. 4, pp. 3139-3154, 2022.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22143/HSS21.13.4.217>
- [6] C. J. Lee, K. D. Kim. Analysis of Factors Affecting Job Stress on Turnover Intention Among Forest Industry Workers. The Journal of Korean institute of Forest Recreation, vol. 27, no. 2, pp. 37-51, 2023.
- [7] Kawakami N, Haratani T, Araki S. "Effects of perceived job stress on depressive symptoms in blue-collar workers of an electrical factory in Japan." Scand J Work Environ Health, vol. 18, pp. 195-200, 1992.
- [8] S. J. Chang, S. B. Koh, D. M. Kang, S. A. Kim, et al. "Developing an occupational stress scale for Korean employees." Korean J Occup Environ Med, vol. 17, no. 4, pp. 297-317, 2005.
- [9] Aneshensel CS. "Social stress: theory and research." Ann Rev Sociol vol. 18, pp. 15-38, 1992.
- [10] S. J. Chang, B. S. Cha, S. B. Koh, M. G. Kang, et al. "Association Between Job characteristics and psychosocial distress of industrial workers." Korean J Prev Med, vol. 30, pp. 129-143, 1977.
- [11] Lin L, Ensel WM. "Life Stress and health: stressors and resources." Am Sociol Rev. vol. 54, pp. 82-399, 1989.
- [12] Sanne B, Mykletun A, Dahl AA, et al. "Testing the Job Demand-Control-Support model anxiety and depression as outcomes: the Hordaland Health Study." Occup Med, vol. 55, pp. 463-473, 2005.
- [13] Kaufmann GM, Beehr TA. "Interactions between job stressors and social support: some counter intuitive results." J Appl Psychol, vol. 71, pp. 522-526, 1986.
- [14] Fenlason KJ, Beehr TA. "Social support and occupational stress: effect of talking to others". J Organi Bhav, vol. 15, pp. 157-175, 1994.

- [15] Rizzo, R. J., House, R. T., and Lirtzman, S. I. "Role Conflict and Ambiguity In Complex Organizations." *Administrative Science Quarterly*, vol. 15, no. 2, pp. 150-163, 1970.
- [16] Karatepe, O. N. & Sokmen, A. "The Effects of Work role and Family Role Variables on Psychological and Behavioral Outcomes of Front-line Employees", *Tourism Management*, vol. 27, no. 2, pp. 255-268, 2006.
- [17] Komatsu Y, Kai Y, Nagamatsu T, Shiwa T, Suyama T, Sugimoto M. "Buffering effect of social support in th workplace on job strain and depressive symptoms." *Japan Sangyo Eiseigaku Zasshi*, vol. 52, pp. 140-148, 2010.
- [18] Faul F, Erdfelder E, Lang AG, Buchner Al. "G*power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and science." *Behavior Research Methods*, vol.32, no.2 pp. 175-191, 2007. DOI: <https://doi.org/10.3758/BF03193146>
- [19] Sherbourne D, Stewart AL. "The MOS social support survey." *Soc Sci Med*, vol. 32, no. 6, pp. 705-714, 1991. DOI: [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(91\)90150-B](https://doi.org/10.1016/0277-9536(91)90150-B)
- [20] M. K. Lim, M. H. Kim, Y. J. Shin, et al. "Social support and self-rated health status in a low income neighborhood of Seoul, Korea." *The Korean Society for Preventive Medicine*, vol. 36, no. 1, pp. 54-62, 2003.
- [21] Mobley WH, Griffeth RW. "Review and conceptual analysis of the employee turnover recess," *Psychological Bulletin*, vol. 86, pp. 493-522, 1979.
- [22] G. H. Lee. "The impact of career plateau on turnover intentions: concerning on bank employee." Graduate School of Hanyang University master's thesis, 2004.
- [23] S. Y. Han, Y. C. Cho. "Covariance structure analysis on the impact of job stress, fatigue symptoms and job satisfaction on turnover intention among ental hygienists." *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol. 17, no. 7, pp. 629-640, 2016. DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.7.629>
- [24] M. S. Yoon, K. H. Lee, M. S. Choi. "A study on the turnover intention and job satisfaction of dental hygienists." *J Korean Soc Hygienic Sciences*, vol. 6, no. 3, pp. 147-152, 2006.
- [25] S. Y. Par, J. S. Kim. "A study on the self-efficacy and turnover intention of dental hygienists." *The Korean Journal of Health Service Management*. vol. 7, no. 4, pp. 23-32, 2013.
- [26] N. K. Yoo. "Beauty Industry workers labor and emotional stress make them to change their occupation." Doctor's Thesis, Cha University, 2018.
- [27] S. C. Choi, J. S. Lee, E. H. Lee. "The impact of job stress and work-Family conflict among married workers in small and medium sized enterprises on turnover intention." *The Journal of the Korea Contents Association*, vol. 15, no. 8, pp. 271-279, 2015. DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2015.15.08.271>
- [28] S. E. Heo, J. H. Ji. "The Mediating effects of burnout on the relationships between job stress and turnover intention for dental hygienists." *Korean Public Health Research*, vol. 36, no. 2, pp. 35-55, 2010.
- [29] Y. H. Lim, Y. C. Cho. "Effects of job stress, fatigue, burnout, and job satisfaction on turnover intention among general hHospital nurses." *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol. 19, no. 6, pp. 264-274, 2018. DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2018.19.6.264>
- [30] G. K. Yoon, S. Y. Kim. "Influences of job stress and burnout on turnover intention of nurses," *J Korean Acad Nurs Admin*, vol. 16, no. 4, pp. 507-516, 2010. DOI: <https://doi.org/10.1111/jkana.2010.16.4.507>
- [31] H. R. Shin, Y. C. Cho. "Relationship between job stress and turnover intention among nurses in university hospitals." *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol. 14, no. 8, pp. 3958-3970, 2013. DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.8.3958>
- [32] Beehr, T. A. and Newman, J. E. "Job Stress, Employee, Health andOrganizational Effectiveness: A Fact Analysis, Model and Literature View," *Personal Psychology*, vol. 3, pp. 669-670, 1978.
- [33] Y. S. Son. "A Study on the Determinants of Job Turnover for Small and Medium Company Manufacturing Workers: Focusing on Job Stress, Organizational Image and Extended Theory of Planned Behavior." Doctor's Thesis, Dong-A University, 2019.
- [34] J. I. Kim, B. R. Choi. "Convergence study on emotional labor, stress response and turnover intention of call-center worker." *Journal of the Korea Convergence Society*, vol. 6, no. 6, pp. 139-146, 2015. DOI: <https://doi.org/10.15207/JKCS.2015.6.6.139>
- [35] J. H. Yang, K. H. Jeoung. "Effects of emotional labor, job satisfaction and organizational commitment on turnover intention in nurses." *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol. 15, no. 12, pp. 7170-7178, 2014. DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.12.7170>
- [36] Kazuhiro K. "Effects of job stressors and mental health social services." *Health Psychology Study*, vol. 7, pp. 2-10, 1994.
- [37] Johnson JV, Hall EM, "Job strain, work place social support, and cardiovascular disease : a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population." *Am J Public Health*, vol. 78, pp. 1336-1342, 1989.
- [38] Beehr T. A. "Social support as a from of treatment. In: TA. Beehr (Eds), *Psychological stress in the workplace, people and organization*." London: Routledge. pp. 182-207, 1995.
- [39] Melaned S Kaushnir T, Meir E. "Attenuating the impact of job demands additive and interactive effects of perceived control and social support." *J Vocat Behav*, vol. 39, pp. 49-53, 1991.

신 은 숙(Eun-Sook Shin)

[정회원]



- 2004년 2월 : 충남대학교 보건대학원 (보건학석사)
- 2007년 8월 : 충남대학교 대학원 (보건학박사)
- 2008년 3월 ~ 현재 : 중부대학교 보건행정학과 부교수

〈관심분야〉

보건행정, 병원관리, 보건의료정보관리