

碩士學位論文
指導教授 金元中

職務스트레스의 社會支援에 관한 研究

(A Study on the Effect of Social Support on Job Stress)

(가톨릭 교사 중심으로)

1996年2月 日

漢城大學校 經營大學院

經 營 學 科

經 營 管 理 專 攻

金 明 子

碩士學位論文
指導教授 金元中

職務스트레스의 社會支援에 관한 研究

(A Study on the Effect of Social Support on Job Stress)

(가톨릭 교사 중심으로)

위 論文을 經營學 碩士學位論文으로 提出함

1995年11月 日

漢城大學校 經營大學院

經 營 學 科

經 營 管 理 專 攻

金 明 子

金明子の 經營學 碩士學位 論文을 認准함

1995年 12月 日

審査 委員長

金 志 平 

審査 委員

金 允 中 

審査 委員

洪 容 植 

- 目 次 -

I. 緒 論	1
1. 問題의 提起	1
2. 研究의 目的	4
3. 研究方法과 範圍	4
II. 理論的 背景	6
1. 職務스트레스의 概念	6
2. 職務스트레스의 諸要因	12
3. 職務 스트레스의 結果	15
4. 職務스트레스의 調整變因 의 役割과 效果	16
1) 社會支援의 意味 및 構成要素	16
2) 社會支援에 대한 先行研究들의 結果 및 要約	21
5. 職務滿足의 概念과 重要性	23
1) 職務滿足의 概念	23
2) 職務滿足의 重要性	24
3) 職務스트레스와 職務滿足과의 關係	25
III. 研究의 方法	28
1. 假說 設定	28

2. 研究對象 및 資料收集	29
3. 研究를 위한 測定 및 調査道具	30
IV. 結果 및 解釋	33
V. 結 論	50
1. 結 論	50
2. 研究의 制限點	52
3. 提 言	52
參考文獻	54
Abstract	59
〈附錄〉 설문지	63

- 表目次 -

〈표 1〉 Beehr의 사회지원 분류 형태	20
〈표 2〉 교사들의 인적 배경에 관한 변인별 분포	32
〈표 3〉 질문지의 구성내용	31
〈표 4〉 변인별 신뢰도 검증	32
〈표 5〉 교사의 성별에 따른 스트레스의 차이 검증	33
〈표 6〉 교사의 연령에 따른 스트레스 차이	34
〈표 7〉 교사의 경력에 따른 스트레스 차이검증	35
〈표 8〉 교사의 성별에 따른 사회지원의 차이검증	36
〈표 9〉 교사의 연령에 따른 사회지원의 차이검증	37
〈표 10〉 교사의 경력에 따른 사회지원의 차이검증	38
〈표 11〉 교사의 성별에 따른 직무만족의 차이검증	39
〈표 12〉 교사의 연령에 따른 직무만족의 차이검증	39
〈표 13〉 교사의 경력에 따른 직무만족의 차이검증	40
〈표 14〉 직무스트레스 유발요인, 사회지원, 직무만족 및 스트레스 지각 상태의 Pearson 상관계수	41
〈표 15〉 직무스트레스 유발요인이 스트레스 지각상태에 미치는 영 향 (상급자 지원전체를 가변수로 한 경우)	42

〈표 16〉 직무스트레스 유발요인이 스트레스 지각상태에 미치는 영향(동료의 지원전체를 가변수로 넣은 경우)	43
〈표 17〉 직무스트레스 유발요인이 스트레스 지각상태에 미치는 영향(가족 지원을 가변수로 넣은 경우)	44
〈표 18〉 직무스트레스 유발요인이 스트레스 지각상태에 미치는 영향(친구 및 친지 지원을 가변수로 넣은 경우)	45
〈표 19〉 상급자 지원을 가변수로 한 경우 스트레스 상태가 직무만족도에 미치는 조정 효과	46
〈표 20〉 동료의 지원을 가변수로 한 경우 스트레스 상태가 직무만족도에 미치는 조정 효과	46
〈표 21〉 가족지원을 가변수로 한 경우 스트레스 상태가 직무만족도에 미치는 조정효과	47
〈표 22〉 친구 및 친지의 지원을 가변수로 한 경우 스트레스 상태가 직무만족도에 미치는 조정효과	47

- 그림목차 -

(그림 1) 일반적응증상(GAS:General Adaptation Syndrome)	7
(그림 2) 스트레스의 정의	9
(그림 3) 사회적 지원의 다섯 가지 구성 영역	17
(그림 4) 작업스트레스와 건강에 대한 사회적 지원의 잠재적 효과	19

I. 緒 論

본 논문은 직무스트레스의 사회지원에 관한 연구이다. 사회지원이란 1970년 중반부터 학문적 관심으로 생기기 시작하였으며, 개인이 대인관계로부터 얻을 수 있는 다양한 측면을 포함하고 있다.

본 논문은 사회지원이 직무스트레스의 調整效果를 가진다는 先行研究들에 접근하여 실증적 검증을 시도해 보았다.

1. 문제의 제기

오늘날 스트레스라는 단어는 우리 일상생활과 밀접한 관계를 가진 언어로서 함께하고 있다. 고도의 경제·산업발전 사회 속에 살고 있는 모든 이들은 날로 증가하는 스트레스 속에서 지내고 있다. 이러한 스트레스는 가정이나 직장생활에서 인간의 성장과 변화, 발달 및 성과에 중요한 영향을 미치는 요인이라고 할 수 있다.

適正水準의 직무스트레스는 높은 수준의 성과를 가져온다고 Yerkes와 Dodson¹⁾이 일찍이 제시한 바 있고, 스트레스는 한 체계 (그것이 조직이든 사람이든)에 작용하는 외적 힘이라고 개념화 한 Hall과 Mansfield²⁾는 적당한 직무스트레스가 조직성원에게 순기능으로 영향을 주어 개인의 성

-
1. R.M.Yerkes, and J.D.Dodson, "The Relation of Strength of Stimulus to Rapidity of Habit-Formations." *Journal of Comparative Neurology and Psychology*, Vol.18, 1908, pp.459 - 482, In 유기현. 스트레스 관리, (서울: 무역경영사), 1992, p.87.
 2. D.T.Hall, and R.Mansfield, "Organizational and Individual Response to External stress". *Administrative Science Quarterly*, Vol.16, 1971, pp.532 - 547.

과를 촉진시킨다고 주장한 바 있다.

그러나 직무스트레스가 과도하게 누적되면 심리적, 생리적으로 직무 성과에 영향을 주게 된다. 심리적 현상으로 직무에 대한 무관심, 체념, 싫증, 의사결정의 우유부단, 대처능력의 저하를 유발하여 업무의 질적 저하를 가져오고 책임감의 상실, 직무관여도의 감소, 창의력의 상실, 조직에 대한 무관심을 낳아 조직에 역기능을 할 수 있다. 또한 과도한 스트레스는 생리적 변화를 일으켜 질병을 야기시키기도 하며, 조직에는 높은 直·間接費用을 유발시킬 수 있다.³⁾

미국 가정의학회 (American Academy of Family Physicians)에 의하면 병원의 가정의학과를 찾아오는 방문자의 약 2/3가 스트레스와 관련된 증상의 결과라는 것이며, Ivanvecich와 Matteson ⁴⁾에 의하면 스트레스와 관련된 문제의 경제적인 영향은 연간 750만 내지 900만 달러에 이르는 것으로 추정되며 이 수치는 산업체 건강관리 집단, 정부로부터 얻은 자료를 기초로 미국의 순국민소득의 10%에 육박한다고 하였다.

본 연구에서는 청소년들의 교육을 목적으로 지향하며 한 조직을 이루어 나가는 가톨릭 남, 여 중고등학교 교사들을 대상으로 사회적 지원이 직무스트레스에 미치는 영향을 알아보고자 한다.

학교는 敎育이라는 理念을 가지고 그 이념의 目標 達成을 위해 이루어진 하나의 사회적 조직체이다. 이러한 學校 體制는 제도적인 면과 학생, 교사, 학부모, 그의 관련 인적 구성원들로 구성되어 있다. 이 체제 속에서 교사는 학교 운영 및 교육 활동에 가장 큰 영향을 미치는 주체라고

-
3. 양진환, 직무스트레스에 있어서 성격특성과 사회지원의 조정효과에 관한 소고, 강남대학 논문집 제 22집, 1992, pp.497 - 528.
 4. D.R. 미첼, J.R. 라슨, (미상). 인간관리론, 임정빈 외 6인 (편역) (서울: 학지사), 1994, pp. 205 - 242.

할 수 있다. 교사는 上士와 教師, 學生으로 이어지는 垂直的 關係와 同僚 教師와의 水平的 關係, 地域社會의 育성회, 그리고 제 사회 조직등과 상호작용을 하고 있는 복잡한 조직 안에 위치하며, 학생지도라는 특수성을 지니고 있어 계속적으로 고도의 정신 노동이 요구되는 상황에 놓이게 된다.

김정휘⁵⁾는 1988년도 4월 Newsweek誌 (1988. 4. 25. p.33)의 기사를 인용하여, 미국의 경우 수많은 職業群 가운데에서 스트레스를 가장 많이 받는 직업의 종류 10가지를 제시했는데 그 중에 1순위가 도시에서 근무하는 고등학교 교사라는 것을 밝혔고, 職場生活에서 직장인이 받는 스트레스 즉 직무스트레스로 인해 육체적인 고통 뿐만 아니라 심한 경우 정신 질환을 앓기도 하며 이것은 도덕적인 타락과 연관되는 등 심각한 사회 문제로까지 발전될 소지가 있다고 同 Newsweek誌가 警告를 하고 있다고 하였다.

교사들에게 과도한 스트레스가 주어질 경우 교사 개인의 건강, 교실에서의 효율성, 학생지도, 나아가 전체 교육 전달 체계의 효과성에도 부정적인 결과를 낳게 되며 직무 만족에도 부정적인 영향을 끼쳐 轉職하게 되는 원인이 되기도 한다.

본 연구에서 특히 가톨릭 학교를 중심으로 보려고 하는 이유는 가톨릭 학교들은 일반 학교들과는 달리 대부분의 組織 管理者들이 가톨릭 성직자 또는 수도자들이고, 학교 분위기 역시 종교생활이 자리잡고 있으며, 이는 막연히 도덕적이고 좋은 건전한 조직관리를 이루고 있으리라는 묵시적인 인정을 사회로부터 받고 있다고 여겨지지만 현실적으로 가톨릭

5. 김정휘, 교사직무스트레스 분석적 연구. 춘천교육대학 교육연구 제 33집, 1993, pp. 3 - 51.

학교 교직원에 대한 연구는 지금까지 미진한 상태이기 때문이다.

그러므로 현재 혼란 중에 있는 우리나라 교육제도 개편시기에 가톨릭 내 학교들의 재점검의 기회를 제공하여 작은 도움을 주고자 한다.

2. 研究의 目的

본 연구의 목적은 가톨릭 學校組織의 效率的인 人力管理 및 教育目標 달성을 위한 자료를 제공하기 위하여 가톨릭 학교 교사들을 대상으로 직무스트레스의 지각수준을 검증하고, 사회지원과의 관계에 따른 직무스트레스의 지각수준과 직무만족도와와의 관계에 대한 문제들을 研究假說의 設定 및 實證的 檢證을 통하여 알아보는데 있다.

3. 研究方法과 範圍

직무스트레스 지각상태와 사회지원의 조정효과 간의 관계를 제시하기 위하여 이론적 연구와 설문지를 통한 실증적 분석을 병용하였다. 이론적 연구의 체계화는 기존 선행연구와 관련된 연구자료를 중심으로 하였으며, 이에 대한 실증적 검증을 위하여 경기, 서울 지역의 12개 가톨릭 학교 (남·여 중고교) 교사를 대상으로 설문지 조사를 실시하였다. 교사들에게 제공된 설문지는 3개 부분 45문항으로 구성된 것이며, 본 자료의 처리는 SAS 통계 패키지를 사용하였다.

연구의 범위는 교사들의 스트레스 유발 요인과 스트레스 知覺水準, 사회지원과 직무스트레스의 知覺水準, 社會支援을 가변수로 한 직무스트레스 지각 수준과 직무만족과의 관계를 검증하는 것으로 설정하였다.

이와 같이 시행된 본 논문은 총 5개의 장으로 구성되었다. 제 1장에서는 본 연구의 목적을 문제제기를 통하여 제시하였고 제 2장에서는 본 논문에서 제기된 문제를 해결하는데 기초가 되는 이론 즉, 직무스트레스와 사회지원의 의미, 요인 및 결과 등을 先行研究들을 중심으로 제시하였으며 제 3장은 본 연구의 模型이 되는 假說을 설정하여 檢證, 분석하였고 제 4장에서는 연구의 결과를 제시하였으며 마지막 제 5장에서 결론 및 이를 토대로한 提言을 하였다.

Ⅱ. 理論的 背景

1. 職務스트레스의 概念

현대 산업사회 조직 안의 사람들은 더 많은 스트레스를 경험하고 있다. 그러나 같은 조직 안에서도 개체의 행위와 성과에 따라 다른 영향을 받게된다. 스트레스는 각 사람들의 직무에 따라서 다른 의미로 인지된다. 사무원들은 스트레스를 당황하는 것, 정서적 긴장 같은 것으로 인지할 것이고, 교통순경은 정보체계를 스트레스로 생각하며, 생화학자는 순수화학 같은 것을 스트레스로 생각할 것이다.

이런 여러 가지 상황에 따라 달라지는 미지의 개념에서 스트레스는 대부분 환경과 인간 간에 연관되어진 어떤 것으로 고려되어지는 개념이 가장 최상의 의미일 것이다.⁶⁾

스트레스라는 말의 어원은 라틴어 “Stringer”로서 “팽팽하게 죄다”라는 뜻에서 유래되었는데, 당시는 고뇌, 억압이나 역경 등을 의미했으며, 오늘날에 뜻하는 “Stress”라는 용어는 19 세기에 근원을 두며 다분히 기술 과학설의 뜻이 포함되어 있다.⁷⁾ 즉 물체나 인간에게 작용하는 힘, 압력, 강한 영향력을 가리키는 뜻으로 사용되기 시작한 것이다. 이러한 오늘날의 스트레스 개념이 20 세기에 들어서면서 의학계에 소개되었는데 이때를 중심으로 해서 스트레스에 대한 반응양상의 조직적 연구가 시작되었다.⁸⁾

6. J.L.Gibson, J.M.Ivancevich, and Dannelly, J.H. Jr. Organization: Behavior, Structure, Process (Business Publication), 1985, pp. 219 - 223.

7. 이종복 . 직무스트레스의 원인 및 대책 (서울: 성원사), 1989, pp. 21 - 22.

8. J.C.Quick, and J.D.Quick, Organizational Stress and Preventative Management (New York: McGraw-Hill), 1984, pp. 17 - 18.

Selye 9)가 “일반 적응증후” (General Adaptation Syndrome:GAS)라는 개념을 발표하면서 스트레스가 신체부위에 부정적 영향을 준다고 생각하기에 이르렀다. Selye는 스트레스 (Stressors)라고 불리는 환경적 물질이 있으며, 스트레스에 직면했을 때의 유기체 반응이나 내적상태를 스트레스라고 하였다. 그는 스트레스를 받는 동안 이루어지는 신체 내부변화의 3단계를 설명하였다. 첫 단계는 경보가 울리고 신체내 대부분의 모든 조직은 “탈출 아니면 싸움” 준비를 갖추으로써 반응한다. 즉 환경 내의 위협에 대한 신체 반응이라고 할 수 있으며, 많은 경우 일시적으로 끝나기 때문에 이 단계를 경보단계라고 한다. 다음 둘째 단계는 저항단계라 하며, 스트레스 (Stressor)가 보다 지속적이고 생리적 혹은 정신적 변화를 초래할 때 일어난다. 이때 사람은 스트레스에 적응하며 증상은 대부분 사라진다. 마지막 셋째 단계는 탈진단계로서 신체적 심리적 자원이 고갈되며 장기간 스트레스에 노출됨으로써 결국 사람의 적응능력이 부족하게 되고, 피곤, 질병, 장애 심지어 사망과 같은 신체적 증상 등을 초래할 수 있다. 이 단계동안 생산성과 신체적 정신적 행복의 견지에서 스트레스의 부정적 영향이 뚜렷해진다.

(그림 1) 일반적응증후(GAS:General Adaptation Syndrome)

1단계 정상저항수준 ↓	2단계	3단계 ←저항선
경고반응	저항	소모
Vital Sign 비정상	피로, 긴장, 불안, 초조	질병 발생

자료:Gibson, J.L., Ivancevich, J.M and Donnery, Jr.J.H.,
Organizations:Behavior, Structure, Process (Business
Publ., 1985),p.222.

9. Gibson, Ivancevich, and Dannelly, op.cit., pp. 219 - 223.

Selye가 연구한 주요점은 스트레서와 스트레스를 받는다는 것은 사실에 있어서 차이가 있다는 점과 외부의 모든 사건들이 모든 사람들에 의해 똑같은 방법으로 반응되지 않는다는 점, 스트레서에 대한 장기간의 노출이 역기능적 결과를 야기시킨다는 것, 마지막으로 신체적, 사회적 요인 모두가 스트레스가 될 수 있다는 것이다.

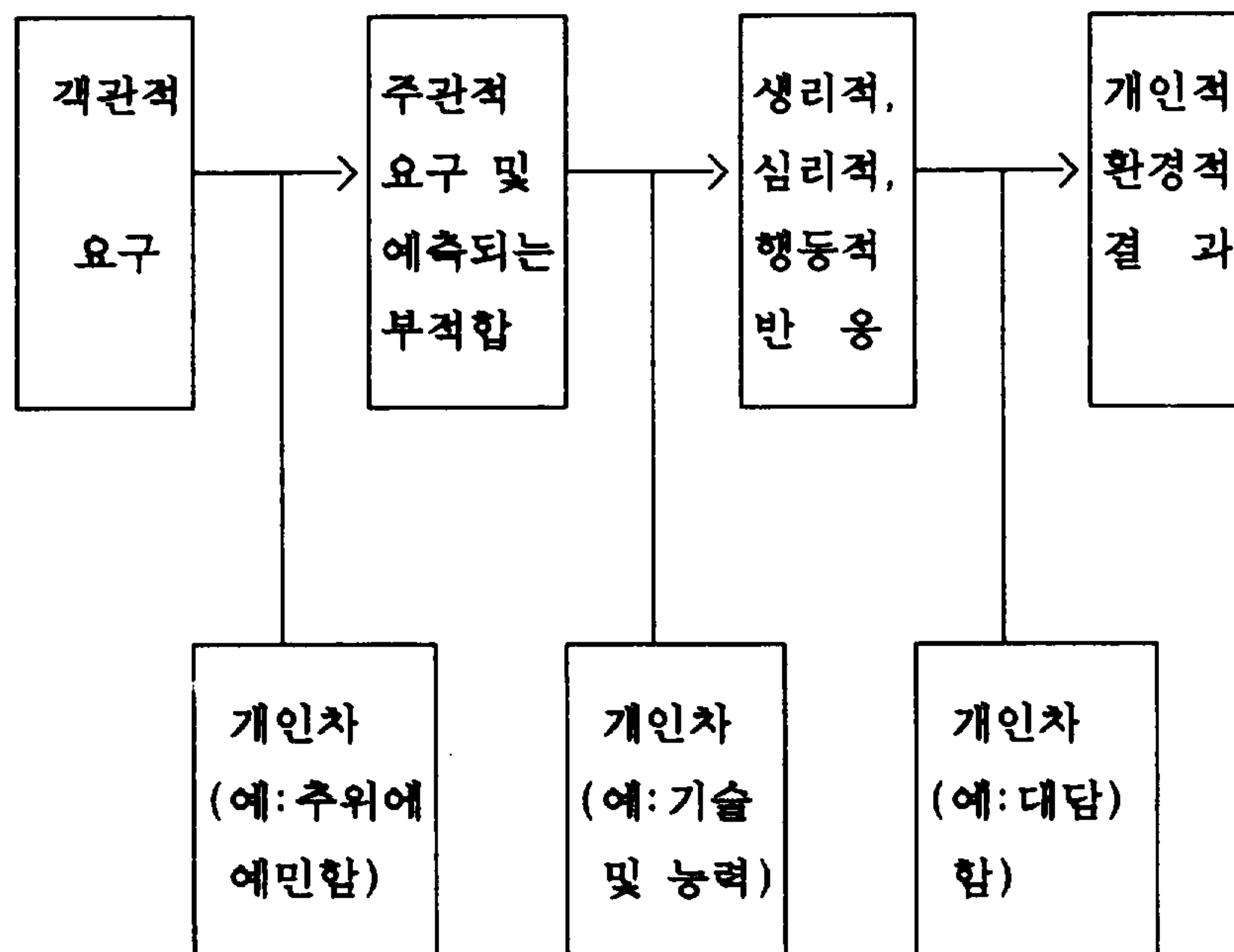
지금까지 스트레스 개념에 대한 일반적, 역사적 동향을 개괄하여 살펴보았다. 스트레스에 대한 개념은 시대에 따라 정의가 변화되고 있으며 지난 20년 동안 스트레스에 관하여 수많은 책과 연구논문이 쓰여졌다.

오늘날의 스트레스 개념을 완벽하게 설명한 것 중 하나로 알려진 “McGrath의 모형”¹⁰⁾을 보면, 그는 스트레스를 네 가지 분명한 단계를 포함하는 과정으로 보았다. 첫째로, 사회적 물리적 환경이 개인에게 일정량의 객관적 요구를 하면 이러한 요구는 투입, 부담, 스트레스 수준, 혹은 힘 등으로 불린다. 두번째 단계는 수취 단계로 개인은 이러한 욕구 수준을 지각하고 인식하고 평가하고 받아들이며, 이 단계는 흔히 주관적 요구 혹은 긴장이라 불린다. 세번째는 주관적 요구에 대한 개인의 반응단계이며, 이 반응은 심리적, 생리 및 행동적 체계를 포함 할 수 있다. 마지막으로 개인과 환경 양자에게 반응 결과의 단계가 있다. 이 단계에서 각 단계를 중재하는 여러 요인이 있다. 개인의 속성은 객관적인 요구가 주관적 요구로 느껴지는 정도에 영향을 준다. 즉 소음, 거부, 모욕 등과 같은 동일한 객관적 차원에 대하여 어떤 사람은 다른 사람보다 더 민감하다. 모

10. J.E. McGrath, Stress and Behavior in Organization. In M.D. Dunnette (ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (Chicago: Rand McNally), 1978, pp. 1351 - 1395.

육에 상처를 입지 않는 사람이 있는가 하면 깊이 영향을 받는 사람이 있다. 어떠한 주관적인 요구를 놓고 볼때 경험 및 선호도와 같이 개인의 반응에 영향을 미치는 개인의 속성이 다르다고 할 수 있다. 마지막으로 결과 및 대담함과 같은 개인적 특성에 대한 평가는 반응-결과에 영향을 끼친다. 이렇게 복잡한 스트레스 과정에 대한 정의는 많은 것을 시사해준다. 스트레스는 분명히 사람과 환경 간의 관계로 보인다.¹¹⁾ McGrath의 경우, 환경의 욕구와 개인의 반응 능력 간에 실질적인 불균형이 존재할 때 스트레스가 발생한다는 것이다.

(그림 2) 스트레스의 정의



資料: 데렌스 R.미첼, 제임스 R.라슨 원저 임정빈외 6인 편역: 학지사, 인간자원 관리론, 1994. p213.

11. 미첼, 라슨 (미상), 전게서, pp. 205 - 242.

다음으로 여러 연구자들이 제시한 산업조직과 관련한 스트레스 개념을 소개하여 보면 Hall과 Mansfield 12)는 “스트레스는 한 체계 (그것이 조직이든 사람이든)에 작용하는 외적 힘이다”라고 하였고, French, Rogers 및 Cobb 13)는 “스트레스란 개인의 기술과 능력이 직무의 규정에 부적합(misfit)하고, 조직이 제공한 직무환경과 개인의 욕구가 부적합한 상태”라고 하였으며, Margolis, Kroes 및 Quinn 14)은 “작업자의 특성과 상호작용하여 심리적 동질정체를 파괴하는 작업조건”이라고 하였다. 또한 Caplan, Cobb, French, Harrison과 Pinneau 15)는 “스트레스는 개인에게 위협을 주는 직무환경의 어떤 특성”이라고 하였고, Cooper 및 Marshall 16)은 “직업스트레스는 특정직무와 연관한 부정적 환경요인 또는 스트레스 요인(과잉업무, 역할갈등/모호성, 좋지 않은 작업조건)”이라고 하였으며, Beehr 및 Newman 17)은 “직무관련 요인이 작업자와 상호 관련하여 개인이 정상기능으로부터 이탈되도록 그의 심리적 또는 생리적 조건을 변화(파괴 혹은 촉진)시키는 조건이며, 그러한 조건에서 일어난 스트레스는 긍정적이거나 부정적(파괴적)일 수 있다”고 하였다.

양진환 18)은 직무스트레스의 정의를 ① 조직이나 사람의 체계에 작

12. D.T.Hall and R.Mansfield, 1971, op. cit., pp. 532 - 547.

13. 이종복, 직무스트레스의 원인, 결과 및 대책 (서울: 성원사), 1989, pp. 21-30.

14. 상계서.

15. 상계서.

16. C.L.Cooper and J.Marshall, "Occupational Sources of Stress: A Review of the Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Health". *Journal of Occupational Psychology*, Vol.46, 1976, pp.11 - 28.

17. Beehr, T.A. & Newman, J.E. . "Job Stress, Employee Health and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis Model and Literature Review". *Personal Psychology*, Vol.31, 1978, pp. 665 - 669.

18. 양진환 , 전계논문, 1992, pp. 502 - 503.

용하는 외적인 힘이거나 심리적 또는 생리적 항상성을 파괴하는 작업조건, 부정적인 환경요인을 뜻하는 자극, ② 어떤 환경요구에 대한 개인의 생리적, 심리적 반응, ③ 개인의 특성과 작업환경에서 직무 스트레스 요인과의 상호작용 또는 개인 환경 적합이 이루어 지지 않을 때 발생하는 자극-반응관계, ④ 환경요인에 의하여 발생하지만 조직구성원 자신이 욕구를 해결할 수 있는 요구, 자원, 지원 등이 불충분하고 직무 수행자와 직무환경의 관계가 부적합하다고 지각할 때 발생하는 것이라고 정리하면서 직무 스트레스의 현상은 개인과 직무환경 사이에 복잡한 내적 상호작용을 포함하고 있음이 명백하다고 보았다. 따라서 직무스트레스는 개인과 환경의 부적합 상태에서 발생하는 상황으로 보아 “개인의 욕구나 능력의 차이가 직무환경의 요구와 일치되지 못함을 지각할 때 발생하는 생리적, 심리적 불균형 상태”라는 것이다.

위의 선행연구들에서 살펴본 바와 같이 스트레스라는 용어는 과학적 개념이면서도 의미가 다양하게 사용되어 오고있다. 또한 스트레스는 여러 학문분야에서 관심의 대상으로 연구하고 있다. 따라서 본 연구에서는 직무스트레스를 “다차원적인 현상으로서, 직무관련 환경요소와 개인과의 일련의 독특한 상호작용 결과”라는 관점에서 이해하고, 그 성격을 규명하고자 한다. 그러므로 직무스트레스의 현상을 개인과 직무환경 사이에서 일어나는 복잡한 내적 상호작용을 포함하여 개인과 환경의 부적합 상태에서 발생하는 생리적, 심리적 불균형의 상태로 정의하겠다.

2. 職務스트레스의 諸要因

조직 구성원에게 제시되는 직무스트레스 요인은 선행연구자들에 의해 많은 연구가 이루어지고 있으나 분류기준은 연관성이 없고 다양하다. 본 논문에서는 Hackman¹⁹⁾이 제시한 다음의 요인을 중심으로 고찰해 보겠다. Hackman의 직무스트레스요인의 분류는 (1)직무스트레스 (Job Stressor), (2)역할요인, (3)대인관계, (4)승진문제, (5)집단 과정, (6)조직체 특성, (7)물리적 환경 등이다.

(1) Hackman은 직무의 스트레스를 주는 직무스트레스 (Job Stressor) 로는,

① 시간을 다루는 문제

요구들의 순서가 적절하며, 각 부분의 일을 잘하기 위하여 시간은 충분히 할당 되었는가?

② 직무 자극의 특성

직무 자체가 가지고 있는 복잡성과 모호성은 어느 정도인가?

직무를 수행하기 위해서는 여러 가지 방법과 해결책이 있는가?

③ 작업은 심리적으로나 신체적으로 위험하나 위협의 가능성과 사람이 일에서 상처를 입을 수 있는가? 육체적인 일이 얼마나 요구되는가? 등이다.

19. J.R.Hackman, Taskes and Task Performance in Research on Stress. In J.E.McGrath (ed.), *Social and Psychological Factors in Stress* (New York: Holt, Rineheart & Winston), 1970, pp.202 - 237.

Hackman은 위의 직무 상황에서 시간적 요구가 극도로 높거나 낮은 경우, 그리고 작업의 복잡성이 극도로 높거나 낮은 경우, 두차원의 양극단으로 치우치는 상황이 스트레스의 원인임을 지적하고 있다. 그러나 위협이나 위협의 경우 극도로 높은 경우에 스트레스가 일어나지만, 극도로 낮은 경우에는 스트레스가 일어나지 않는다.

위의 상황적 요인은 Shaw와 Riskind 20)에 의하여 Hackman이 제시했던 수많은 前提가 확인되었다.

(2)역할요인

역할의 실제적인 정의는 비개인적이며 많은 사람들의 기대로 이루어지는 집합이다. 역할요인으로는 ① 역할모호성, ② 역할과중, ③ 역할갈등 등이 있다. 역할모호성은 직무의 기대가 무엇인지 확실하지 않을 때 일어난다. 즉 기대가 분명하지 않을 때 역할모호성이 존재한다. 역할과중은 기대가 작업자의 능력보다 너무 많을 때 유발된다. 역할갈등은 다른 사람들의 기대가 일치하지 않을 때 생긴다.

이러한 세 가지 역할문제는 심리적, 생리적 스트레스의 예측 요인으로 계속 밝혀지고 있으며 심장병, 고혈압, 콜레스테롤의 증가, 비만, 작업 불만족, 우울증 그리고 근심과 관련이 있는 것으로 나타났다.²¹⁾

20. J.B.Shaw and J.H.Riskind, "Predicting Job Stress Using Data from the P.A.Q." *Journal of Applied Psychology*, 68, 1983, pp.253 - 261.

21. J.A.Ivancevich and Matteson, M.T. "Stress and Work": *A Managerial Perspective* (scott: Foreman), 1980, pp.5 - 8.

(3) 대인관계

French와 Caplan 22)은 낮은 신뢰감, 낮은자리, 낮은 흥미와 큰 세력 차이는 자주 스트레스를 유발한다고 하였다. 조직의 동료, 그밖에 직무와 관련된 대인 관계가 갈등 스트레스의 요인이 된다고 한다.

(4)승진문제

직업상 발전에 있어서 중요한 두 가지 시점은 조직체 내에서 어떤 지위에 도달하여 다른 사람의 일에 총체적으로 책임을 지게되는 경우 (예: 감독, 관리자)와 자신들이기대했던 성공과 실제로 이룬 성공을 조화시켜야 하는 중년기 시기이다. 이러한 시점의 상황은 자주 스트레스를 초래하며, 중년기 직위상의 변화도 스트레스를 일으킨다. 기대했던 승진이 이루어지지 않거나, 직업상 일을 기대만큼 배우지 못한것도 또한 스트레스의 중요한 원인이 된다고 연구가 되어있다.23)

(5)集團過程

불명확한 기대와 대인 간의 갈등, 조직의 응집력이 낮을 때 갈등과 고립감, 그리고 역할 모호성등이 나타나며 스트레스를 일으킨다. 집단갈등 또한 스트레스 원인이 된다.

(6)조직체 특성

조직의 몇 가지 구조적 변인과 조직의 분위기는 스트레스 원인이 될 수 있다.24)

22. J.R.French and R.P.Caplan, *Organization Stress and Individual Strain*. In A.J. Marrow (ed.), *The Failure of Success* (New York: ANACOM), 1973, PP. 30 - 66.

23. J.A.Ivancevich, and M.T.Matteson, 1980, op.cit., pp.5 - 8.

24. 상계서.

(7) 물리적 환경

조명, 소음의 정도 및 온도, 대기오염 그리고 화학 오염물질에 노출됨은 잠재적인 위험 요인으로 알려져 있다. 또한 컴퓨터와 같은 새로운 기술을 이용하는 일은 개인의 심신에 해로운 영향을 미친다는 연구가 있다. 25) 예를 들면 따분하게 데이터를 입력시키는 일과 단말표시 장치의 이용은 스트레스를 일으킬 수 있다는 것이다.

3. 職務 스트레스의 結果

직무 스트레스 요인의 작용으로 나타나는 긴장의 결과로 스트레스가 순기능적으로 작용하기도 하지만 역기능적으로 나타나는 증세는 일반적으로 심리적, 행동적 증세로 구분되어 설명된다. Schuler 26)는 스트레스 증세를 (1) 생리적 증세, (2) 심리적 증세, (3) 행동적 증세의 세 분야로 나누어서 보았다. 심리적 반응으로서는 무관심, 체념, 퇴행, 고착, 투사, 거부, 불만족, 불안감, 대처능력 저하 등의 반응을 나타낸다고 보았고, 행동적 증세는 개인과 조직의 결과로 구분하여, 개인의 결과로는 식욕상실, 체중증감, 호흡곤란, 흡연과 식욕습관의 변화 등의 증세를 나타내고 조직의 결과로는 업무실적의 양적·질적 저하, 직무 참여도의 감소, 조직 및 동료에 대한 무관심, 창의력 상실, 결근, 상해 사고 등의 증세가 발생한다고 한다.

25. 미첼, 라슨 (미상), pp. 205 - 242.

26. R.S.Schuler, "Definition and Conceptualization of Stress in Organization". *Organizational behavior and Human performance*, 1980, Vol. 25, 1980, pp. 184 - 215.

4. 직무스트레스의 조절변인의 역할과 효과

1). 社會支援의 意味 및 構成要素

직무스트레스의 조절 요인은 여러 변인이 있으나 그 중 개인 차이와 사회적 지원은 스트레스 과정에서 대단히 중요한 역할을 수행하는 조절變數의 기능을 담당하고 있다.²⁷⁾ 이들은 스트레스 과정에서 개인에게 여러 가지 상이한 차이와 결과와 영향을 가져다 줄 수 있는 특성을 가지고 있기 때문에 이들을 조절변수라 할 수 있다.

사회지원이란 개인이 대인관계로 부터 얻을 수 있는 다양한 형태와 기능의 도움을 의미하는 것 ²⁸⁾으로 대인관계의 다양한 측면을 포함하고 있어서 연구자들마다 접근하는 개념 및 조직적 정의와 평가 방법이 다양하다. 따라서 다음으로 여러 연구가들의 접근방법에 따른 사회지원의 개념을 살펴보겠다.

(1) Dunst의 사회지원 영역

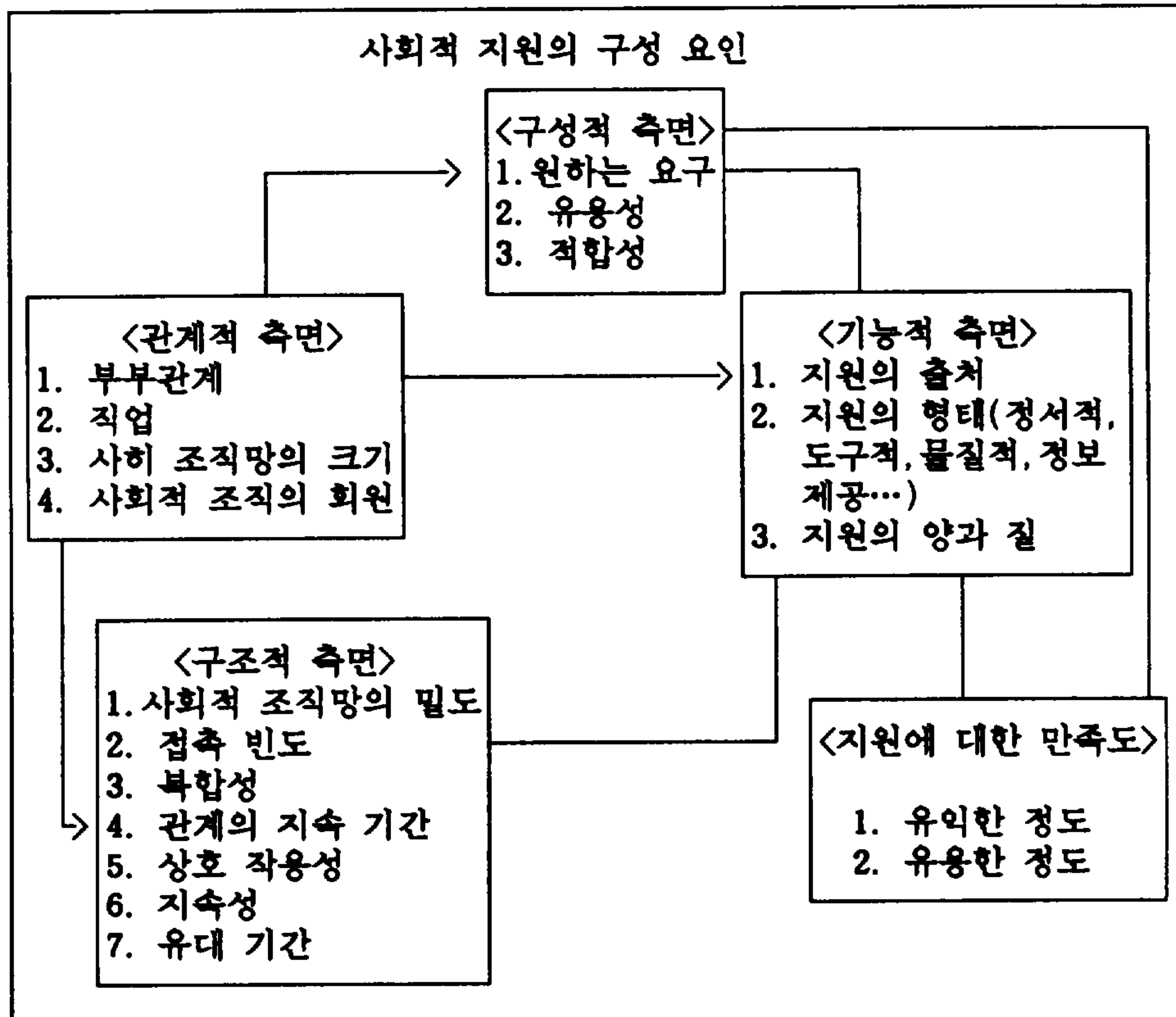
사회지원의 구성 요소를 규명하여, 개념적 틀을 형성시키고자 하는 노력이 여러 연구자들에 의해 계속되어 왔는데 이러한 연구 결과들을 종합하여 Dunst와 그의 동료들은 사회적 지원의 다섯 가지 구성 영역과 각 영역의 관계를 제시하였다. 제시된 사회적 지원의 다섯 가지 주요 요인은 “관계적 (Relational)”, “구조적 (Structural)”, “구성적 (Constitutional)”,

27. 한광현 (1992). 직무스트레스에 관한 실증적 연구 (여성 근로자를 중심으로), 건국대학교 대학원 경영학 박사학위 청구논문, 1992, p.81.

28. C.Dunst, C.Trivette and A.G.Deal, Enabling and Empowering Families: Principles and guideline for practice. Cambridge, MA.: Brookline Books, 1988, pp.10-30.

“기능적 (Functional)”인 측면과 “지원에 대한 만족도 (Satisfaction of Support)” ((그림 3) 참조)이다.

(그림 3) 사회적 지원의 다섯 가지 구성 영역



자료: Dunst.C., Trivette,C., & Deal.A.G. 1988. p. 29.

“관계적 측면”은 부부관계와 직업 등을 포함하여 사회적 관계성의 유무와 양을 말하며, “구조적 측면”은 사회적 조직망의 밀도와 관계성의 지속성, 관계의 상호작용성을 포함하는 사회적 조직망의 양적인 측면이다. “구성적 측면 (Constitutional Domain)”은 도움을 원하는 요구와 필요로

하는 지원의 특정 유형과 그 유용성 및 요구와 제공된 지원간의 적합성을 의미하고, “기능적 측면 (Functional Domain)”은 지원의 출처와 형태, 양과 질을 말하며 “지원에 대한 만족도”는 도움을 받는 지원의 유익하고 유용한 정도를 뜻한다. 이러한 다섯 가지 요인은 복합적으로 영향을 주고 받는 관계에 있어 사회적 지원이 이루어지게 된다.²⁹⁾

(2) House의 사회지원 영역

House³⁰⁾는 사회적 지원에 관련된 다양한 연구결과를 종합하여 사회적 지원의 발생형태를 감정적 지원, 평가적 지원, 정보적, 도구적 지원 등의 네 가지 형태 중 하나 이상으로 나타난다고 결론지었다. 여기에서 감정적 지원은 타인에 대한 존중, 애정, 신뢰와 타인의 의견을 경청하여 주는 것 등을 말한다. 평가적 지원은 개인에게 역할 수행과 행위에 관한 정보를 전달하는 피드백 및 사회적 비교와 승인 등이 포함된다. 정보적 지원은 개인이 직무를 수행하는데 필요한 정보를 제공, 암시 또는 직접 지도하는 것을 말하며, 도구적 지원은 개인의 업무 수행의 원활함을 지원하기 위하여 작업 환경의 개선 및 금전, 근로 시간 등과 관련하여 개인에게 도움을 제공하는 것을 의미한다. 그러나 비록 이처럼 다양한 형태로 사회적 지원이 이루어지고 있기는 하지만 실질적으로 이상에서 분류한 4가지 형태의 어떤 한 가지형태로만 개인이 사회적 지원을 받고 있다고 확신하기는 매우 어렵다.

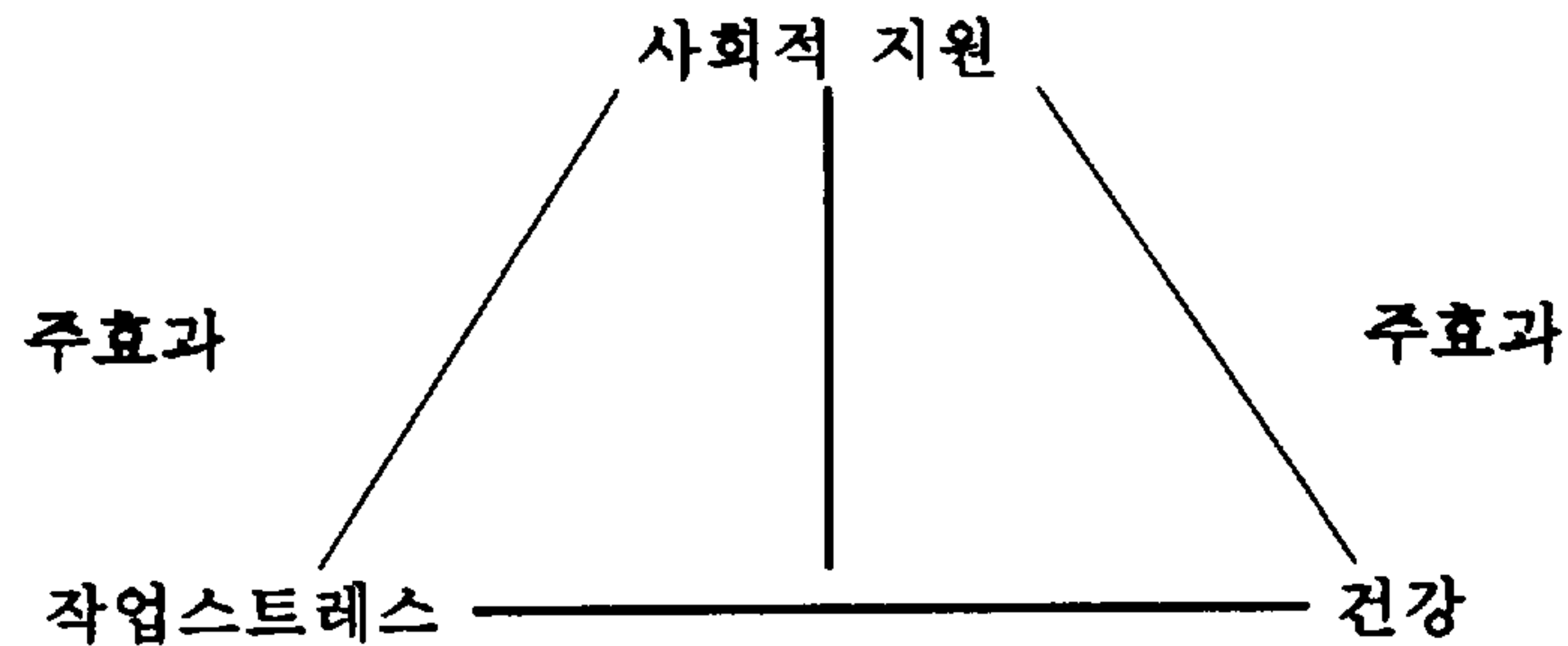
House는 비록 사회지원에 대한 개념상의 모호함과 전문가들마다 상

29. 상계서.

30. J.S.House, Work Stress and Social Support Addison-Wesley, Publishing company, 1981, pp.31 - 32.

반된 정의를 내리고 있지만 사회지원은 다음과 같은 세 가지 방법 중 하나를 수행함으로써 달성될 수 있다고 주장하였다.

(그림 4) 작업스트레스와 건강에 대한 사회적 지원의 잠재적 효과



자료: House, J.S., Work Stress and Social Support.
(Addison - Wesley, 1981), p. 31.

社會支援은 個人에 대한 직업스트레스의 效果를 개선하기 위한 것으로 개인적 욕구에 필요한 감정적, 정보적으로 유용한 지원을 제공함으로써 개인의 심리적, 육체적 기능에 대한 스트레스 提供者의 영향을 완화시키는 것이다.

즉 첫째로, 사회적 지원은 직무요구를 변화시키거나 직무요구에 대한 개인의 반응을 변경시키는 방법을 통해 직무스트레스에 직접적인 영향을 미칠 수 있으며 둘째, 사회적 지원은 개인의 육체적 복지를 개선하는 방법을 통해 개인의 건강에 직접적인 영향을 미칠 수가 있고, 셋째, 사회적 지원은 직무스트레스가 개인의 건강에 미칠 수 있는 역효과를 완화시킬 수 있다는 것이다.

(3) Beehr의 사회지원의 영역

Beehr 31)에 따르면 社會的 支援의 源泉은 “職場 內 源泉”과 “직장 외 원천”으로 나누어진 다 (<표 1> 참조). 職場 內 源泉은 上司, 同僚, 顧客 및 기타 構成員의 支援을 지칭하며, 직장 외 원천은 가족 (배우자, 자녀), 친구 및 친지 등의 일차 지원과 정신 심리학자, 의사, 카운슬러 등의 이차 지원으로 분류된다.

<표 1> Beehr의 사회지원 분류 형태

		지 원 형 태	지 원 성 격
직 장 내 원 천		상급자 지원 동료 지원 고객 지원 기타 구성원 지원	개인의 성과 및 유효성이나, 작업에 영향을 미침. 특히 상사 및 동료의 지원은 스트레스 조정에 큰 역할을 함.
직 장 외 원 천	1 차 지원	가족(배우자, 자녀) 지원 친구 및 친지 지원	지속적, 영속적인 상호 수행. 친밀한 관계의 사람들. 개인스트레스 상황의 관리및예방
	2 차 지원	정신 심리학자 의사 카운슬러	지원받는 자가 대가를 지불해야 하며, 예방보다는 스트레스 관리에 중점을 둠.

사회지원에 있어서 직장 내의 원천은 상사, 동료, 부하와 개인이 직무를 수행하는 일상 시간에 접촉하고 있는 고객과 다른 조직의 구성원들을 들 수 있지만, 대부분의 이론 또는 실증적 조사에서는 상사의 지원, 동료의 지원, 상사와 동료의 공동지원 등이 가장 커다란 역할을 수행하고 있

31. T.A.Beehr, "The Role Social Support in Coping with Organizational Stress". In T.A. Beehr & R.S. Bhagat (Eds.), *Human Stress and Coping in Organization: An Intergrated Perspectives*, (John Wiley & Sons), 1985, pp. 375 - 390.

다고 밝히고 있다.

직장 외의 원천인 일차 지원과 이차 지원의 가장 커다란 차이점은 시간의 연속성에 달려있다고 보여진다. 즉, 일차지원은 친밀한 사람들과 지속적인 상호 행동을 수행하는 반면에 이차지원은 단속적으로 이루어진다. 또한 일차지원은 개인의 스트레스 상황을 예방하고 관리하는 이중 역할을 수행할 수 있지만 이차 지원은 예방차원보다는 스트레스 관리적 측면에 더욱 초점을 기울인다고 할 수 있다. 가정을 가지고 있으며 동시에 자녀를 두고있는 여성 직업인의 경우에는 일차적인 사회지원이 업무수행 및 사회생활에 매우 중요한 영향력을 가져다주게 된다.

이같은 작업수행에서의 두 가지 사회지원의 원천은 직무스트레스의 해로운 결과를 잠재적으로 완화시킬 수 있는 것으로 스트레스 연구가들이 빈번하게 제시하고 있다. 그러나 Beehr는 사회지원으로 보편적으로 인정되고 있는 내용이라고 하더라도 만일 받는 사람이 지원을 받고있지 못하다고 인식하는 내용은 사회지원이라고 할 수 없다고 주장하였다.³²⁾

2) 社會支援에 대한 先行研究들의 結果 및 要約

사회지원에 대한 정의는 아직까지 그 개념상 통일을 보지 못하고 있으며, 이는 무엇보다도 사회지원이라는 요소가 받는 사람의 심리적 측면과 개인의 주관적 평가 과정 이전에 고려해야만 하는 상황적 특성과 개인적 차이의 영향력이 변수들로 작용하기 때문이다. House가 분류한 감정적, 평가적, 정보적, 도구적 지원 역시 어느 한 지원의 역할이 직무스트

32. T. A. Beehr 전제서.

레스의 부정적 기능을 감소시켰는가를 확인하기는 어렵다. 예를 들어서 어느 근로자에게 도구적 지원을 하여 직무스트레스가 감소되었을 경우, 이 결과가 꼭 도구적 지원으로 인한 것인가 하는 것이다. 즉, 제공된 도구가 직무스트레스를 감소시키는데 필요하고 유용한 것일 수도 있으나 그 도구를 지원한 상사의 관심이 오히려 하나의 정서적 지원으로 작용하여 직무스트레스를 감소시켰을 수도 있다.

이렇듯이 House가 분류한 4가지 형태 중 어떤 한 가지의 지원으로 개인이 사회적 지원을 받고 있다고 확신하기는 매우 어렵다. Larocco와 그 동료들은 직무스트레스에 대한 연구에서 사회지원은 가시적인 지원과 심리적인 지원을 각각 독립된 지원의 형태로써 파악하기 보다는 양자가 상호작용하는 결과로써 이루어진 통합된 하나의 요인으로 보아야 한다고 주장하였다.³³⁾ 사회지원의 기능은 상황에 따라 지원의 형태, 내용 및 의도가 다를 수 있으며, 사회지원의 조정효과는 지원의 원천, 대상자의 특성, 스트레스 요인 그리고 스트레스 반응을 나타내는 변인이 무엇인가에 따라 다르게 나타나고 또한 사회지원 그 자체가 스트레스 요인으로 영향을 미치기도 한다. 일반적으로 사회지원과 직무만족 간의 관계는 긍정적인 상관관계를 나타내며, 사회지원의 변수들(예를 들면 동료, 상사)이 직무만족과는 정적 상관관계를 보이거나 직무근심과는 부적 상관관계를 나타내고 있다.³⁴⁾

Caplan 등³⁵⁾도 사회지원에 대한 개념 내지 기능에 관한 내용이 학자

33. 한광현, 직무스트레스에 관한 실증적 연구. 건국대학교 대학원 경영학 박사 학위 청구논문, 1992, p. 83에서 재인용.

34. 양진환, 전개논문, 1992, p. 523.

35. 한광현, 전개논문, P. 83. 재인용.

들마다 일치하고 있지 않음을 지적하고 있다. 그러나 이상의 이론들을 종합하여 보면 구성원 개개인이 스트레스의 원인이 되는 직무요구를 관리하는데 육체적, 정신적 지원이 필요하다는 것은 일반적으로 학자들이 인정하고 있다고 볼 수 있겠다.

5. 職務滿足의 概念과 重要性

직무만족은 우리가 일상 생활에서 느끼는 만족감처럼 직무에 대한 평가 중 특히 긍정적인 감정적, 정서적 평가를 의미한다. 즉 직무만족이란 개인적 반응으로서 집단적 정서반응인 “사기 (morale)”와 구별되며, 작업 동기의 하위 요인으로 작업 동기와의 구별되어야 한다. 결국 직무만족이란 개인이 직무에 대해 호의적으로 느끼는 감정적, 정서적 평가로서 개인적 반응이며, 과제 또는 직무에 대한 감정적 반응이다.

직무의 어떤 차원, 예를 들면 급여에 대해서는 만족하지만 다른 차원인 장래성에 대해서는 만족하지 않을 수 있는데 이런 입장에서 출발하는 것이 직무만족의 개념이다. 직무만족에 기여하는 구성 요소는 대개 5 - 20개로 밝혀졌다.³⁶⁾

1) 職務滿足의 概念

職務滿足 (Job Satisfaction) 이란 職務에 대한 태도의 하나로서, 한 개인의 직무와 직무 경험 평가시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상

36. 이종복, 직무스트레스의 원인 및 대책, 성원사, 1989, pp.105 - 109.

태라고 정의내릴 수 있다. 이는 한 직장인이 일에서 바라고 있는 것을 일이 실제로 제공해준다고 믿는 정도를 반영하는 것이다. 직무만족에 대한 이러한 정의로부터 두 가지 특징을 찾아볼 수 있다.

첫째, 職務滿足은 職務에 대한 정서적 반응이다. 따라서 이는 내성, 즉 자기통찰을 통해서만 이해될 수 있다. 다른 태도들과 마찬가지로 직무만족도 실제로 관찰할 수 있는 것은 아니고 종업원의 행위나 언어적 표현 등을 통해 유추할 수 있을 뿐이다.

둘째, 직무만족은 원하는 것과 실제의 격차로서 이해하는 경향이다. 많은 학자들이 직무만족은 한 개인이 직무에서 원하는 것과 실제 얻는 것과의 비교를 나타내는 개념으로 파악하고 있다. 따라서 직무만족은 다분히 주관적인 개념이다.³⁷⁾

2) 職務滿足의 重要性

1940년대 이래 지금까지 직무만족의 정도는 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 되어오고 있다. 직무만족이 평가 기준으로 사용되는 이유는 직무만족이 갖고 있는 다음과 같은 중요성 때문이다.

첫째, 이론적으로 완전히 타당성이 입증되지 못하였지만 직무만족이 작업자의 성과에 직접 영향을 준다는 가정 하에 연구가 계속 이루어지고 있다. 그 결과, 직무만족에서 행복한 작업자가 그렇지 못한 사람보다 효율적이며, 혁신적이고 사려깊다고 보고되고 있다.³⁸⁾

37. 신유근, 조직행위론, 다산출판사, 1994, pp.197 - 201.

38. 상계서.

둘째, 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 가진 사람은 외부사회에서 자기가 속해있는 조직을 호의적으로 이야기하게 된다. 이는 좋은 의미에서 “공중관계 (Public Relationship)” 기능을 표현하는 것으로서 신입사원의 충원이 원활하게 되고, 일반 대중이 그 조직에 대해 호감을 갖게되며, 조직활동의 합법성과 목적이 고양된다.

셋째, 자신의 직무를 좋아하는 사람은 조직 외부에서 뿐 만 아니라 조직 내부에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다.

넷째, 조직의 입장에서 볼 때 직무만족이 높게 되면 이직율과 결근율이 감소되고, 이에 따른 생산성 증가의 효과도 얻을 수 있다.

다섯째, 오늘날 경제적 생계유지를 위하여 대부분의 시간을 선택의 여지없이 직장에서 지내야 하는 사람들에게 직장이 만족을 주지 못한다면 대부분의 사람들은 기쁨을 맛볼 수 없게 될 것이다.

이상의 다섯 가지 관점에서 직장인의 직무만족은 기업이 사회에 대하여 지는 “사회적 책임”의 한 범주로 강조되고 있다. 따라서 비록 직무만족은 객관적으로 평가되고 확인될 수 없는 것이지만 여러 연구들에서 직무만족에 영향을 미치는 여러 요인들을 알아보고자 하는 노력을 계속하고 있으며, 현재에는 직무만족이 정신적, 육체적 건강과도 깊은 연관이 있다고 보고 연구되어지고 있다.

3) 職務스트레스와 職務滿足과의 關係

직무스트레스와 직무만족은 모두 직무과정에서 조직구성원이 받게되는 정서적 감정상태라고 할 수 있다.

직무만족은 직무를 수행하는 과정에서 얻게되는 욕구만족 수준에 따라 결정되어지는 정서적 감정상태이며 긍정적 개념이라고 할 수 있고, 직무스트레스는 직무를 수행하는 과정에서 발생되어 조직구성원이 받게 되는 부정적 감정상태의 개념이라고 본다.(Lyons, 1971; Miles; Johnson Stinsorm 1975; Beehr, 1976; Oconnell 및 Cummings, 1976; Odewohn 및 Petty. 1980)³⁹⁾ 조직행위론 연구분야에서 직무만족이라는 변인이 차지하고 있는 위치는 그것이 독립변수와 동시에 결과변수의 양면적인 역할을 취하고 있다. 따라서 스트레스와 관련지어 직무만족을 연구한 대부분 연구자체가 이같은 양면복잡성 때문에 스트레스와 직무만족의 因果性을 명확히 구별하지 못할 때도 있다.

그러나 직무나 생활조건등에 만족하지 못하는 사람들은 심장질환의 발병율이 보다 높으며 또한 諸 스트레스 요인이 나타나면 직무만족과 부적관계라는 것이 연구되어지고 있다.

송대현, 이종복 및 박한기<1988>연구에서 사무직 319명, 생산직 280명 등 총 599명을 대상으로한 직무스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 상관관계 연구에서, 직무스트레스는 직무만족과 언제나 부적관계에 있는 것이 아니라 어느 정도 수준까지는 긍정적 또는 촉진적 관계에 있을 것이라는 가정하에, 각각의 직무스트레스 수준을 정도에 따라 3등분하여 직무만족과의 관계를 상세하게 분석하여 보았다. 그러나 모든 집단에서 직무스트레스는 직무만족과 뚜렷한 점진적 부적 관계에 있었다. ⁴⁰⁾

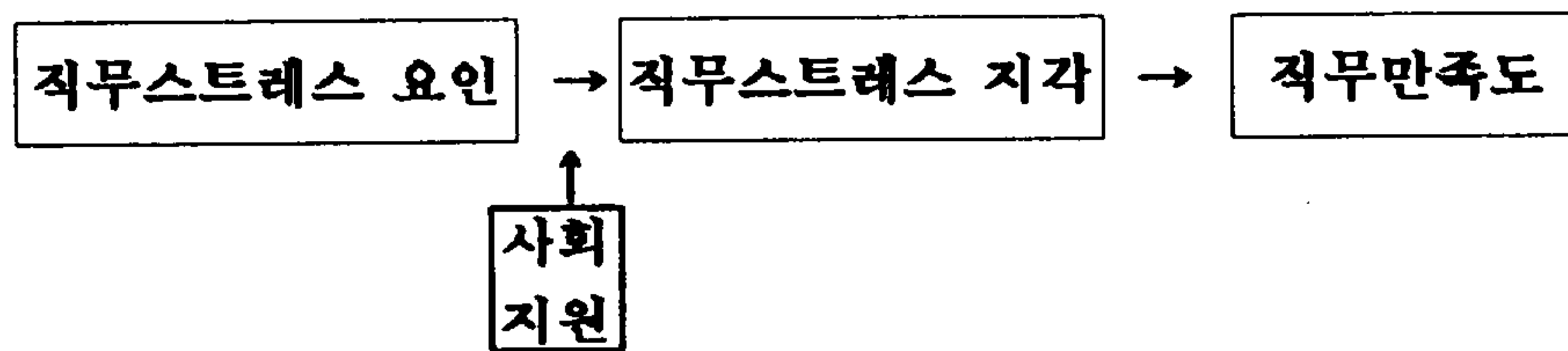
39. 이종복, 직무스트레스의 원인 및 대책(서울 : 성원사), 1989, pp. 111-112.

40. 송대현, 이종복, 박한기, 직무스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 이론적 고찰, 전남대학교 논문집 31편 <사회과학편>, 1988.

그러나 최근에 도입되는 직무스트레스 개념과 직무만족 연구에서는 스트레스 개념이 직무의 당면문제, 어려움, 불만 등의 도전으로 건설적 활동 및 수행실적의 향상의 기회로 본 연구도 있다.

즉 어느정도 수준까지의 직무스트레스는 직무만족과 정적 관계로 보는 것이다.

본 연구에서는 직무만족을 직무스트레스에 따른 결과 변수로 한정지어 사회지원이 있을 때 직무스트레스 지각수준이 직무만족도에 미치는 영향을 연구하였다.



Ⅲ. 研究의 方法

1. 假說 設定

본 가설은 Beehr (1985)가 제시한 직장 내 원천인 상사, 동료지원과 직장 외 원천인 가족, 친구 및 친지의 지원을 사회지원의 변수로 책정하여 설정하였다. 또한 인구통계학적 변수는 많은 학자들의 연구에서 특별히 유용한 예측치를 밝혀내고 있지는 못하고 있지만 41) 일각에서는 인구통계학적 특성이 직무스트레스에 다르게 영향을 미친다고 보면서 연구를 진행 중이므로 42) 본 연구가설에서는 인구통계학적 변수 중 교사들의 성별, 연령, 경력의 변수를 사회지원의 변수와 함께 본 연구의 변수로 설정하였다.

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 설정한 가설* 은 다음과 같다

인구통계적 특성에 따른 직무스트레스의 지각상태와 직무만족도에
관 한 가설

H₁ : 성별, 연령, 경력에 따라서 직무스트레스의 지각상태와 직무만족도는 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.

41. M.T.Matteson and J.M.Ivancevich, *Organizational Stressor and Heart: A Disease, Research Model (Academy of Management Reivew, Vol.26)*, 1979, p. 352. 오철, 「교원의 스트레스 원인과 대처유형의 인과성 분석」 호남대 대학원 석사학위 청구논문, 1993, p. 31에서 재인용.

42. 오철, 상계논문, 1993, p.31.

직무스트레스 요인과 스트레스 지각 상태에 관한 가설

H₂ : 직무스트레스 유발요인이 많을수록 스트레스 지각상태는 높아질 것이다.

사회지원(상급자 지원, 동료지원, 가족지원, 친구 및 친지 지원)이 직무스트레스 지각수준에 미치는 영향에 관한 가설

H₃ : 동일한 수준의 직무스트레스 유발요인 하에서 사회지원이 많을수록 스트레스 지각수준은 낮아질 것이다.

직무스트레스 지각 상태와 직무만족도에 미치는 영향에 관한 가설

H₄ : 스트레스 지각하고 있는 조직구성원이라도 사회지원의 지각수준에 따라 직무만족도의 수준이 다르게 나타날 것이다.

(* 주: 본 가설은 대립가설로 설정한 것임)

2. 研究對象 및 資料收集

연구대상은 서울과 인천·경기 지역의 12개 가톨릭 남녀 중,고등학교 교사들이다. 실시 기간은 1995년 10월 1일부터 20일까지였으며, 실시 방법은 우편으로 우송 및 반송, 회수하였고 전화, 편지 등으로 협조를 부탁하였다. 총 400부의 설문지를 배포하여 317부가 회수되었으며 불성실한 응답으로 분석에 필요치 않다고 판단되는 1부를 제외한 316부 (79%)가 연구의 유효한 분석대상으로 포함되었다.

본 연구대상인 교사들의 人的 背景에 관한 변인별 분포는 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 교사들의 인적 배경에 관한 변인별 분포

교 사 변 인	구 분	n	%
성 별	남	232	73
	여	84	27
경 력	1 - 5년 미만	73	23
	5 - 10년 미만	86	27
	10 - 20년 미만	103	33
	20년 이상	54	17
연 령 별	20 대	31	9.8
	30 대	158	50.0
	40 대	78	24.6
	50 대 이상	44	14.0
	무응답	5	1.6

3. 研究를 위한 測定 및 調査道具

1) 도구의 내용

(1) 스트레스 요인을 측정하기 위한 도구는 Kyriacoa와 Sutcliffe (1980)의 연구와 Truch (1943)의 연구에서의 교사스트레스 척도를 번안하고 재구성한 김정휘 (1993)의 설문지 틀을 사용하였다. 1차적으로 교사 30명에게 1995년 9월 10일부터 25일까지 실험검사를 하였고, 교사들의 의견을 참고로 하여 위 연구자의 설문지 문항 중 27문항을 채택하고, 역할 모호의 4문항을 삽입하여 총 31문항으로 구성하였다.

위의 선행연구를 참고로 하여 직무스트레스와 관련을 맺고있다고 여겨지는 5가지 변수로 직무스트레스 요인을 일차 범주화하였고, 역할과다, 역할모호, 역할갈등, 경력요인 및 보상, 조직구조, 대인관계로 명명하였다.

총 문항은 31문항으로 5점 평정의 리커트 형태척도 (Likert type scale)를 사용하였다.

(2) 사회지원은 House의 사회지원 尺度를 틀로하여 8 문항을 구성하였다.

(3) 직무만족도의 측정도구는 Davidson과 Cooper의 문항을 참조하고, 일 자체에 대한 만족, 상사에 대한 만족, 임금에 대한 만족, 승진에 대한 만족, 동료에 대한 만족 정도를 기준으로 하여 총 7문항을 측정하였다.

질문지의 구성내용은 다음 <표 3>과 같다.

<표 3> 질문지의 구성내용

질문영역별내용	문항번호
역할과다 역할모호 역할갈등 경력요인 및 보상 조직구조 대인관계	1, 4, 8, 12, 14, 17, 26 15, 20, 27, 28 9, 10, 13, 19 3, 6, 21, 23, 24 2, 16, 22, 29, 30 5, 7, 11, 18, 25
교사의 직무스트레스 완충효과 로서의 사회적 지원	1 - 8
직무만족	1 - 7

주) 연구조사에 사용된 설문지는 본 논문의 부록에 포함되어 있음.

이들 측정도구의 하위요인들의 신뢰도를 Cronbach α 를 사용하여 검토한 결과는 다음 <표 4>에 나타난 바와 같다.

<표 4> 변인별 신뢰도 검증

스트레스 유발 요인 변인	신뢰성 계수	사회지원	신뢰성 계수	직무만족	신뢰성 계수
역할과다	.6431	상급자 지원	.8827	직무만족	.8183
역할모호	.6995	동료교사지원	.7887		
역할갈등	.8081	가족 지원	.7853		
경력요인 및 보상	.7874	친구 및 친지 지원	.7746		
조직구조	.7094				
대인관계	.7332				

IV. 結果 및 解釋

설문지에서 얻은 자료에 대한 분석은 t검증, 분산분석(ANOVA), Pearson 상관관계 분석 및 회귀분석을 SAS 통계 패키지를 이용하여 실시하였다.

(1) 인구통계학적 특성에 따른 직무스트레스의 지각상태와 사회지원, 직무만족도에 관한 차이검증의 결과는 아래와 같다.

<표 5> 교사의 성별에 따른 스트레스의 차이 검증

구 분	성 별	n	M	SD	t	d.f.	P
역할과다	남	232	3.01	.61	- .33	314	.75
	여	84	3.04	.65			
역할모호	남	232	2.75	.69	- .74	314	.46
	여	84	2.81	.76			
역할갈등	남	232	2.05	.64	-1.69	314	.09
	여	84	2.19	.76			
경력요인 및 보상	남	232	3.17	.83	5.39	314	.00**
	여	84	3.22	.90			
조직구조	남	232	3.32	.66	1.02	314	.31
	여	84	3.22	.67			
대인관계	남	232	2.32	.66	.79	314	.43
	여	84	2.25	.67			
스트레스 지각상태	남	232	3.07	.96	.52	314	.61
	여	84	3.13	.88			

주) ** P < .001

위의 <표 5>에서 나타난 바와 같이 교사들의 성별에 따른 직무스트레스 지각 상태는 경력요인 및 보상요인에서 유의한 차이를 보이고 있다. 다른 하위변인들에서는 집단 간의 뚜렷한 차이가 나타나지 않았으므로

역할과다, 역할모호, 역할갈등, 조직구조, 대인관계 및 스트레스 지각상태에 받는 스트레스에는 차이가 없다고 할 수 있다.

<표 6> 교사의 연령에 따른 스트레스 차이

구 분	연 령 별	n	M	SD	F	P
역 할 과 다	20 대	31	2.98	.60	.84	.47
	30 대	158	3.08	.61		
	40 대	78	2.95	.64		
	50 대 이상	44	3.03	.60		
역 할 모 호	20 대	31	2.82	.69	.27	.29
	30 대	158	2.83	.67		
	40 대	78	2.66	.75		
	50 대 이상	44	2.67	.79		
역 할 갈 등	20 대	31	2.13	.78	1.54	.21
	30 대	158	2.14	.66		
	40 대	78	1.00	.66		
	50 대 이상	44	1.95	.67		
경력요인 및 보 상	20 대	31	2.63	.80	3.41	.02*
	30 대	158	3.04	.88		
	40 대	78	3.00	.90		
	50 대 이상	44	3.28	.90		
조 직 구 조	20 대	31	3.29	.79	3.35	.02*
	30 대	158	3.42	.71		
	40 대	78	3.13	.76		
	50 대 이상	44	3.16	.79		
대 인 관 계	20 대	31	2.11	.67	1.02	.38
	30 대	158	2.33	.65		
	40 대	78	2.33	.70		
	50 대 이상	44	2.27	.62		
스 트 레 스 지 각 상 태	20 대	31	3.29	1.04	2.66	.048*
	30 대	158	3.18	.89		
	40 대	78	2.88	.95		
	50 대 이상	44	2.93	1.02		

주) * $P < .05$

<표 6>에서는 교사 연령에 따른 스트레스 차이는 경력요인 및 보상, 조직구조 요인, 스트레스 지각상태에서 유의한 차이를 나타내고 있다. 경력요인 및 보상요인 에서 가장 스트레스를 많이 받는 연령층은 50대 이상 집

단이고, 조직구조 요인에서는 전체적으로 높은 스트레스를 지각하고 있으며 나이가 많을 수록 이 요인으로는 스트레스를 적게 지각하는 것으로 나타났다. 그러나 20대 집단이 이 요인에서 가장 많은 스트레스를 받는 것을 볼 수 있다. 전체적으로 스트레스 지각 상태는 연령이 낮을 수록 높은 것으로 나타났다.

<표 7> 교사의 경력에 따른 스트레스 차이검증

구 분	경 력 별	n	M	SD	F	P
역 할 과 다	1- 5 미만	73	2.97	.66	2.41	.07
	5-10 미만	86	3.13	.61		
	10-20 미만	103	3.03	.59		
	20년 이상	53	3.02	.61		
역 할 모 호	1- 5 미만	73	2.75	.64	1.54	.20
	5-10 미만	86	2.90	.71		
	10-20 미만	103	2.68	.70		
	20년 이상	53	2.72	.82		
역 할 갈 등	1- 5 미만	73	2.21	.73	1.59	.20
	5-10 미만	86	2.05	.65		
	10-20 미만	103	2.08	.64		
	20년 이상	53	1.96	.68		
경력요인 및 보 상	1- 5 미만	73	2.71	.92	4.86	.003*
	5-10 미만	86	3.11	.76		
	10-20 미만	103	3.03	.90		
	20년 이상	53	3.27	.92		
조 직 구 조	1- 5 미만	73	3.17	.79	7.85	.003*
	5-10 미만	86	3.54	.63		
	10-20 미만	103	3.25	.71		
	20년 이상	53	3.15	.76		
대 인 관 계	1- 5 미만	73	2.17	.69	1.57	.20
	5-10 미만	86	2.39	.84		
	10-20 미만	103	2.92	.89		
	20년 이상	53	2.32	.67		
스 트 레 스 지 각 상 태	1- 5 미만	73	3.08	1.00	2.82	.04*
	5-10 미만	86	3.31	.84		
	10-20 미만	103	2.92	.89		
	20년 이상	53	3.04	1.06		

주) * P < .05

<표 7>에서 나타난 바와 같이 경력별 요인에 따른 경력요인및 보상,

조직구조, 직무스트레스 지각상태에서만 집단 간 유의한 차이를 보이고 있다. 경력 5 - 10년 미만의 응답자들이 가장 높은 스트레스 지각상태를 나타내고 있다.

<표 8> 교사의 성별에 따른 사회지원의 차이검증

구 분	성별	n	M	SD	t	d. f.	P
상 급 자	남	232	2.57	.70	-.49	314	.63
	여	84	2.62	.75			
동료 교사	남	232	3.04	.71	-1.13	314	.26
	여	84	3.15	.87			
가 족	남	231	3.24	.87	-1.06	312	.29
	여	83	3.36	.96			
친구 및 친지	남	232	2.81	.82	1.21	313	.23
	여	83	2.69	.80			

<표 8>에서 나타나는 바와같이성별에 따른 사회지원에는 유의한 차이가 없다.

<표 9> 교사의 연령에 따른 사회지원의 차이검증

구 분	연 령 별	n	M	SD	F	P
상 급 자	20 대	31	2.57	.67	.92	.43
	30 대	158	2.55	.72		
	40 대	78	2.54	.71		
	50 대 이상	44	2.74	.74		
동 료 교 사	20 대	31	3.51	.64	5.11	.002*
	30 대	158	3.11	.77		
	40 대	78	2.91	.80		
	50 대 이상	44	2.96	.53		
가 족	20 대	31	3.38	1.00	.80	.50
	30 대	158	3.31	.91		
	40 대	78	3.14	.87		
	50 대 이상	44	3.30	.86		
친구 및 친지	20 대	31	3.10	.75	1.92	.13
	30 대	158	2.73	.86		
	40 대	78	2.74	.79		
	50 대 이상	44	2.84	.70		

주) * $P < .05$

연령별 사회지원에 대한 차이는 위의 <표 9>에서 나타난 바와 같이 동료 교사 지지만이 유의한 차를 보였으며, 나이가 젊을 수록 더 많은 동료교사의 지지를 받고 있는 것으로 나타났다.

<표 10> 교사의 경력에 따른 사회지원의 차이검증

구 분	경 력 별	n	M	SD	F	P
상 급 자	1- 5년 미만	73	2.65	.69	1.08	.36
	5-10년 미만	86	2.48	.68		
	10-20년 미만	103	2.58	.74		
	20년 이상	54	2.68	.74		
동 료 교 사	1- 5년 미만	73	3.17	.71	.83	.48
	5-10년 미만	86	3.06	.72		
	10-20년 미만	103	3.07	.85		
	20년 이상	54	2.96	.65		
가 족	1- 5년 미만	73	3.35	.96	.63	.60
	5-10년 미만	86	3.24	.88		
	10-20년 미만	103	3.19	.87		
	20년 이상	54	3.35	.89		
친구 및 친지	1- 5년 미만	73	2.98	.79	2.77	.04*
	5-10년 미만	86	2.64	.83		
	10-20년 미만	103	2.73	.78		
	20년 이상	54	2.87	.81		

주) * P < .05

<표 10>에서 보는바와 같이 경력에 따른 사회지원의 차이는 친구 및 친지변인에서만 유의한 차이가 나타났고, 다른 변인에서는 유의한 차이가 나타나지 않았다. 즉, 경력이 낮을 수록 친구 및 친지의 지원에 많이 지지하는 것으로 나타났다.

<표 11> 교사의 성별에 따른 직무만족의 차이검증

구 분	성 별	n	M	SD	t	P
직무 만족	남	231	2.84	.64	-.55	.58
	여	84	2.88	.59		

<표 11>에서 나타나는 바와 같이 성별에 따라 직무만족의 정도에는 유의한 차이가 없었다. 그러나 전반적으로 여자 교사가 남자교사들에 비해 직무만족의 정도가 약간 높은 것으로 나타나고 있다.

<표 12> 교사의 연령에 따른 직무만족의 차이검증

구 분	연령별	n	M	SD	F	P
직무 만족	20 대	31	2.85	.45	1.64	.18
	30 대	158	2.79	.67		
	40 대	78	2.89	.63		
	50대이상	44	3.01	.61		

<표 12>에서 나타나는 바와 같이 직무만족은 연령에 따라 유의한 차이를 나타내지 않고 있다. 그러나 만족의 정도는 20대의 젊은 연령층의 교사들이 갖는 만족도가 30대에서는 약간 낮아졌다가 연령층이 높아짐에 따라 점차 높아지고, 50대 이상의 교사들에 이르러서는 만족도가 상당수준에 달하는 것으로 나타났다.

<표 13> 교사의 경력에 따른 직무만족의 차이검증

구 분	경 력 별	n	M	SD	F	P
직 무 만 족	1- 5년 미만	73	2.91	.67	3.20	.02*
	5-10년 미만	86	2.68	.56		
	10-20년 미만	103	2.87	.64		
	20년 이상	54	3.00	.62		

주) * $P < .05$

<표 13>에서 나타나는 바와 같이 교사경력에 따른 직무만족의 차이는 유의한 차이를 보이고 있다. 경력이 낮은 1- 5년 미만, 가장 높은 20년 이상 근무한 경력자들이 더 직무만족을 하고 있는 것으로 나타났다. 이는 연령별 직무만족도의 분석 (<표 12>)의 결과와 일치하는 것으로서 경력이 낮은 교사의 경우 (주로 20대)는 어느정도의 수준에 달하고 있으나, 30대의 경우는 만족도가 저하되었다가 그 후에는 점차 상승되고 있다. 그리하여 경력 20년 이상의 교사 (주로 50대)의 경우에 직무만족도 수준이 가장 높은 것으로 나타났다.

<표 14> 직무스트레스 유발요인, 사회지원, 직무만족 및 스트레스 지각
상태의 Pearson 상관계수

	역할 과다	역할 모호	역할 갈등	경력요인 및 보상	조직 구조	대인 관계	상급자	동료 교사	가족	친구 및 친지	직무 만족
역할과다	1.00										
역할모호	.59**	1.00									
역할갈등	.38**	.45**	1.00								
경력요인 및 보상	.45**	.45**	.16**	1.00							
조직구조	.58**	.61**	.21**	.60**	1.00						
대인관계	.53**	.63**	.52**	.51**	.52**	1.00					
상급자	-.04	-.18**	.10*	-.22**	-.35**	-.18**	1.00				
동료교사	.17**	.10	.13	-.03	.06	-.01	.38**	1.00			
가족	.14**	.06	-.05	.08	.11	.01	.20**	.39**	1.00		
친구 및 친지	.08	.10	.04	.07	.30	-.04	.23**	.41**	.60**	1.00	
직무만족	-.20**	-.30**	.10	-.36**	-.44**	-.36**	.58**	.26**	.15**	.17**	1.00
스트레스 지각상태	.50**	.60**	.32**	.38**	.55**	.49**	-.18**	.07	.07	.04	-.39**

주) * $P < .05$, ** $P < .001$

직무스트레스 유발요인과 스트레스 지각상태, 직무만족도의 상관관계를 검증하기 위하여 Pearson 상관계수를 분석하였다. 각 변인별 상관관계를 분석한 결과는 다음 <표 14>와 같다. <표 14>에서 알 수 있는 바와 같이 직무스트레스 유발 요인인 역할 과다, 역할모호, 역할갈등, 경력요인 및 보상, 조직구조, 대인관계와 직무 스트레스 지각상태와는 유의한 상관관계로 나타났다. 또한 직무 스트레스의 지각 상태와 직무만족과는 부적 상관관계로 나타났다.

(2) 사회지원을 가변수로 한 경우의 직무스트레스는 유발 요인이 스트레스 지각상태에 미치는 영향

<표 15> 직무스트레스 유발요인이 스트레스 지각상태에 미치는 영향
(상급자 지원전체를 가변수로 한 경우)

종 속 변 인 독립변수	통계량		상급자지원 전체를 가변 수로 한 경우	
	β	t	β	t
역할과다	.20	2.17*	.19	2.03*
역할모호	.39	4.62**	.40	4.61**
역할갈등	.57	.76	.05	.06
경력요인 및 보상	-.01	-.12	.00	-.01
조직구조	.31	3.65**	.31	3.64**
대인관계	.13	1.42	.13	1.37
상급자지원 1			.09	1.00
상급자지원 2			-.03	-.31
상급자지원 3			.01	.01
(constant)	.01	.05	.02	.01
R ²	.43		.43	
F	38.43**		25.58**	

주) 1. * $P < .05$, ** $P < .001$,

2. 지원 1: 의존할 수 있는 지원, 지원 2: 경청해주는 지원, 지원 3: 도움을 주는 지원.

직무스트레스의 유발 요인과 스트레스 지각 상태와의 관계는 사회적 지원정도에 따라 다르게 나타날 것이라는 가설을 검증하기 위하여 사회적 지원을 가변수 (dummy variable)로 넣어 분석하였다. 상급자의 지원, 동료의 지원, 가족 지원, 친구 및 친지의 지원 정도는 설문지에서 측정된 평균 값에서 2.5 이상으로 응답한 경우, 지원을 받고있다고 지각하는 사람으로, 1.25 미만으로 응답한 경우는 지원받지 못하고 있다고 지각하는 사람으로 구분하였다.<표 15>, <표 16>, <표 17>, <표 18>

그 결과를 보면 첫째, 직무 스트레스 유발 하위 요인들이 스트레스 지각상태에 미친 영향을 보면 역할과다, 역할모호, 조직구조 등은 스트레스 지각상태에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

<표 16> 직무스트레스 유발요인이 스트레스 지각상태에 미치는 영향
(동료의 지원전체를 가변수로 넣은 경우)

종 속 변 인	스트레스 지각상태		동료지원 전체를 가변수로 한 경우	
통계량 독립변수	β	t	β	t
역할과다	.20	2.17*	.19	2.06*
역할모호	.39	4.62**	.40	4.55**
역할갈등	.57	.76	.06	.08
경력요인 및 보상	-.01	-.12	.00	.04
조직구조	.31	3.65**	.30	3.55**
대인관계	.13	1.42	.13	1.45
동료교사지원 1			-.03	-.30
동료교사지원 2			.19	1.13
동료교사지원 3			-.04	-.36
(constant)	.01	.05	-.04	
R ²	.43		.43	
F	38.43**		25.62**	

주) 1. * P < .05, ** P < .001

2. 지원 1: 의존할 수 있는 지원, 지원 2: 정청해주는 지원, 지원 3: 도움을 주는 지원.

둘째, 상급자의 지원, 동료의 지원, 가족의 지원, 친구 및 친지의 지원을 가변수로 넣어 분석한 결과는 각각의 표에서 나타난 바와 같이 상사, 동료, 가족, 친구 및 친지의 사회적 지원에 의한 조정효과가 다르게 나타날 것이라는 가설이 본 연구에서는 支持되지 않았다.<표 15>, <표 16>, <표 17>, <표 18>

<표 17> 직무스트레스 유발요인이 스트레스 지각상태에 미치는 영향
(가족 지원을 가변수로 넣은 경우)

종 속 변 인	스트레스 지각상태		가족지원 전체를 가변수로 한 경우	
통계량 독립변수	β	t	β	t
역할과다	.20	2.17*	.20	2.23*
역할모호	.39	4.62**	.40	4.65**
역할갈등	.57	.76	.06	.07
경력요인 및 보상	-.01	-.12	-.02	-.03
조직구조	.31	3.65**	.32	3.84**
대인관계	.13	1.42	.13	1.38
가족지원 1			-.01	-.11
가족지원 2			-.21	-1.84
가족지원 3			.13	1.26
(constant)	.01	.05	.05	.23
R ²	.43		.44	
F	38.43**		26.08**	

주) 1. * P < .05, ** P < .001

2. 지원1: 의존할 수 있는 지원, 지원2: 정정해주는 지원, 지원3: 도움을 주는 지원.

<표 18> 직무스트레스 유발요인이 스트레스 지각상태에 미치는 영향
(친구 및 친지 지원을 가변수로 넣은 경우)

종 속 변 인	스트레스 지각상태		친구, 친지 지원 전체를 가변수로 한 경우	
통계량 독립변수	β	t	β	t
역할과다	.20	2.16*	.20	2.13*
역할모호	.39	4.61**	.39	4.56**
역할갈등	.57	.76	.06	.08
경력요인 및 보상	-.01	-.11	-.02	-.03
조직구조	.31	3.64**	.32	3.79**
대인관계	.13	1.41	.12	1.33
친구 및 친지지원 1			.04	.38
친구 및 친지지원 2			-.10	-.98
친구 및 친지지원 3			.10	1.09
(constant)	.01	.04	-.00	-.00
R^2	.43		.43	
F	37.92**		25.36**	

주) 1. * $P < .05$, ** $P < .001$

2. 지원1: 의존할 수 있는 지원, 지원2: 경정해주는 지원, 지원3: 도움을 주는 지원.

<표 15>, <표 16>, <표 17>, <표 18>에서 나타난 바와 같이 각각의 사회지원 (상급자, 동료, 가족, 친구 및 친지의 지원)을 가변수로 한 경우, 이들의 지원은 6개의 직무스트레스 요인 중에서 역할과다, 역할모호, 조직구조 요인에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 전반적인 직무스트레스에 대한 각 요인의 β 계수를 살펴보면 역할과다는 .20, 역할모호는 .39, 조직구조는 .31로 나타났다.

전체 교사의 직무스트레스 변인의 변화량을 설명할 수 있는 비율인 R^2 에 대해서는 요인들의 누적 설명력이 43%로 나타났다.

(3) 직무스트레스 지각 상태가 직무만족도에 미치는 영향

<표 19> 상급자 지원을 가변수로 한 경우 스트레스 상태가 직무만족도에 미치는 조정 효과

종속변인	독립변수 / 통계량	β	t	R ²	F
직 무 만 족 도	스트레스 지각상태	-.27	-7.57**	.16	57.28**
	스트레스 지각상태	-.28	-8.17**	.21	41.18**
	상급자 지원 1	.31	4.62**		
	스트레스 지각상태	-.26	-7.83**	.25	52.60**
	상급자 지원 2	.41	6.21**		
	스트레스 지각상태	-.26	-6.80**	.42	51.38**
	상급자 지원 3	.39	12.03**		

주) 1. * P < .05, ** P < .001

2. 지원1: 의존할 수 있는 지원, 지원2: 정정해주는 지원, 지원3: 도움을 주는 지원.

직무스트레스 지각 상태와 직무만족도는 모두 부적 관계로 유의한 차이를 나타내고 있다.<표19> <표20> <표21> <표22>

<표 20> 동료의 지원을 가변수로 한 경우 스트레스 상태가 직무만족도에 미치는 조정 효과

종속변인	독립변수 / 통계량	β	t	R ²	F
직 무 만 족 도	스트레스 지각상태	-.27	-7.57**	.16	57.28**
	스트레스 지각상태	-.28	-8.23**	.21	42.38**
	동료교사 지원 1	.31	4.83**		
	스트레스 지각상태	-.28	-8.13**	.19	36.63**
	동료교사 지원 2	.32	3.70**		
	스트레스 지각상태	-.27	-7.83**	.23	34.35**
	동료교사 지원 3	.24	3.13**		

주) 1. ** P < .001

또한 직무 스트레스 지각 상태와 사회지원, 직무만족과의 관계 검증 결과는 직무스트레스를 지각하고 있는 조직구성원이라도 사회지원을 받는다고 지각하는 수준에 따라 직무만족도의 수준이 다르게 나타나고 있다. 즉, 사회지원(상급자, 동료, 가족, 친구)을 많이 지각 할수록 직무만족도는 높게 나타나고 있다.<표19> <표20> <표21> <표22>

<표 21> 가족지원을 가변수로 한 경우 스트레스 상태가 직무만족도에 미치는 조정효과

종속변인	독립변수 / 통계량	β	t	R^2	F
직 무 만 족 도	스트레스 지각상태	-.26	-7.50**	.15	56.26**
	스트레스 지각상태	-.27	-7.54**	.16	28.46**
	가족지원 1	.07	.84**		
	스트레스 지각상태	-.26	-7.55**	.17	31.61**
	가족지원 2	.19	2.46**		
	스트레스 지각상태	-.27	-7.62**	.19	30.69**
	가족지원 3	.15	3.50**		

주) 1) ** $P < .001$

2. 지원1: 의존할 수 있는 지원, 지원2: 정정해주는 지원, 지원3: 도움을 주는 지원.

<표 22> 친구 및 친지의 지원을 가변수로 한 경우 스트레스 상태가 직무만족도에 미치는 조정효과

종속변인	독립변수 / 통계량	β	t	R^2	F
직 무 만 족 도	스트레스 지각상태	-.26	-7.46**	.15	55.67**
	스트레스 지각상태	-.27	-7.56**	.16	28.87**
	친구 및 친지지원 1	.10	1.38**		
	스트레스 지각상태	-.26	-7.61**	.18	34.26**
	친구 및 친지지원 2	.22	3.32**		
	스트레스 지각상태	-.27	-7.66**	.18	33.66**
	친구 및 친지지원 3	.14	3.17**		

주) 1. ** $P < .001$

2. 지원1: 의존할 수 있는 지원, 지원2: 정정해주는 지원, 지원3: 도움을 주는 지원.

위에서 제시된 결과들을 통하여 본 연구의 가설들을 검토하면 다음과 같다.

1) 교사들의 성별, 연령, 경력에 따라서 직무스트레스의 지각상태와 직무만족도는 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

① 성별에 따른 검증결과, 직무스트레스의 하위요인인 경력 요인 및 보상요인에서 남녀간의 유의한 차이가 나타났고, 다른 요인에서는 별 차이가 없는 것으로 나타났다 (<표 5> 참조).

② 연령에 따른 검증결과, 경력 및 보상 요인에서 가장 많은 스트레스를 받는 연령대는 20대이었고, 나이가 많을 수록 스트레스의 지각상태가 낮은 것으로 나타났으며(<표 6> 참조), 전체적인 스트레스 지각상태는 연령이 낮을 수록 높은 것으로 나타났다.

③ 경력에 따라 스트레스 지각상태에 유의한 차이가 있는지 알아본 결과, 조직 구조와 직무스트레스 지각상태에서 경력별 집단 간 유의한 차이를 보였다. 즉, 경력 5 - 10년 미만의 응답자들이 가장 높은 스트레스 지각상태를 보이고 있으며, 교직경력 5년 미만의 교사 초년생들과 오랜 교직생활을 영위한 이들 보다 경력 5 - 10년 미만의 집단이 높은 스트레스 지각상태를 보이고 있는 이유는 여러 가지가 있겠지만 교사조직에서 중간자 위치에서 실무를 담당하고 있는 이들의 위치 및 역할이 이들에게 많은 스트레스를 주고 있는 것이라 보인다 (<표 7> 참조).

④ 교사들의 성별, 연령, 경력에 따라 직무만족도에 차이가 있는 지 알아본 결과,교사의 성별과 연령에 따라 직무만족도에는 차이가 없었으며

(<표 11>, <표 12> 참조), 단지 교사의 경력에 따른 직무만족도에는 유의한 차이가 있었는데 경력 5 - 10년 미만의 집단의 직무만족도가 가장 낮았고, 경력 20년 이상의 집단의 직무만족도가 가장 높은 것으로 나타났다 (<표 13> 참조).

2) 직무스트레스 유발요인과 스트레스 지각상태와의 관계에서 역할과다, 역할모호, 조직구조 등은 스트레스 지각상태에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있다. 전반적으로 설문지에 제시된 직무스트레스 유발요인이 클수록 스트레스 지각상태가 높아지는 것으로 나타났다 (<표 15>, <표 16>, <표 17>, <표 18> 참조).

3) 동일한 수준의 직무스트레스 유발요인 하에서 사회지원 (상급자, 동료, 가족, 친구 및 친지의 지원)이 높아질수록 스트레스 지각수준이 낮아질 것이라는 가설은 본 연구에서 支持되지 않았다 (<표 15>, <표 16>, <표 17>, <표 18> 참조).

4) 스트레스 지각상태와 직무만족도와의 관계에서 사회지원 (상급자, 동료, 가족, 친구 및 친지의 지원)을 받고 있는 사람은 스트레스를 지각하고 있어도 사회지원의 수준에 따라 직무만족도의 수준이 다르게 나타날 것이라는 가설은 유의한 차이로 모두 支持되었다. 스트레스 지각상태는 직무만족도와 不的 관계를 나타내었으며 직무만족도와 사회지원을 正的인 관계로 나타났다.

(<표 19>, <표 20>, <표 21>, <표 22> 참조).

V. 結 論

1. 結 論

본 연구는 가톨릭 학교 조직의 교사들의 人力管理에 도움을 주기 위한 목적으로 교사들을 중심으로 직무스트레스의 지각수준과 조정효과인 사회지원과의 관계를 실증적으로 연구한 것이다. 스트레스는 職務次元과 個人次元이 상황에 따라서 영향을 미치게 되고, 개개인의 성격유형, 성별, 연령, 교육수준, 경력 및 지위 등에 따른 변수들이 다르게 작용하게 된다. 따라서 많은 연구들 안에서도 아직 직무스트레스의 개념이 통일되어 일반화되지 않은 상태이다. 그럼에도 불구하고 역기능적 스트레스를 緩和시키려는 노력이 계속되어 오고 있는 가운데 직무스트레스의 수준을 낮추는 사회지원의 조정효과에 대한 연구가 이루어지고 있다.

본 연구의 결과에서 나타난 바와 같이 교사들은 높은 수준의 직무스트레스를 받고 있으며, 상사의 지원은 직무스트레스의 지각상태와 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났으므로 교사들의 직무스트레스 수준을 낮추어 보다 좋은 성과를 내기 위해서는 무엇보다도 상급자의 지원이 매우 중요하다고 하겠다.

지난 1980년대부터 가톨릭 학교들은 새로워지려는 시도와 함께 교사 인력관리에 적지않은 어려움을 받아온 것이 사실이다. 때로는 지역에 따라서 교사노조의 문제가 심각한 현실로 다가왔고, 현재에도 대부분의 학교들이 종교와 인력관리라는 측면에서 이상적 방법을 모색하려는데 다각

적인 변화의 시도와 노력을 기울이고 있다. 이러한 변화의 시도가 효과적이기 위해서는 무엇보다도 상급자의 지원이 중요하다. 여기에서 언급되는 상급자란 꼭 직속 상관인 교장, 교감만을 뜻하는 것이 아니라 행정 부서의 장이나 나아가서 이사장까지 포함해서 생각하여야 할 것이다.

본 연구의 결과를 토대로, 각 학교들이 적절한 인력관리를 성공적으로 수행하기 위해서는 몇 가지 노력을 기울여야 하리라고 생각한다.

첫째, 전반적으로 높은 수준의 직무스트레스 지각수준을 나타내고 있는 교사들의 정신적, 육체적 건강을 위하여 보다 구체적인 요인에 대한 연구가 필요하고, 해결방안이 모색되어야 한다고 본다. 특히 높은 지각수준으로 나타난 役割過多, 역할모호, 組織風土의 要因들이 대한 학교 조직 내의 검토와 연구가 필요하다고 하겠다. 입시위주의 우리나라 교육현장에서 교사들의 역할과다는 널리 알려진 현상이다. 또한 획일적이고 일관성이 부족한 교육부의 정책은 학교 내 조직풍토에 어려움을 주고 있다고 본다.

둘째, 이러한 여건들 안에서 무엇보다도 중요한 것은 교육현장에 직접 영향을 미치고 있는 상급자들의 혁신과 노력이라고 본다. 따라서 상급자들에게 직무스트레스에 대한 교육과 대처방안 및 스트레스 지각수준을 낮출 수 있는 조정에 대한 연구와 교육을 실시하고 이의 현장적용에 대한 시도가 이루어져야 하리라 하겠다.

셋째, 학교 경영정책이나 관리상의 목표를 직장생활의 질의 개선에 두어야 한다는 경영철학이 필요하다고 하겠다.

넷째, 직장 내의 산업 민주화 및 학교 교육행정의 민간화, 직무스트레

스의 완화 및 예방, 대처 등의 방안을 모색하고 경영자들에게 교육이 제공되어야겠다.

위와 같은 몇 가지 노력이 실제적으로 이루어질 때 교육현장에서의 효율적인 직무수준이 높아지리라 본다.

2. 研究의 制限點

본 연구를 실행한 결과 나타난 연구의 제한점은 다음과 같다:

본 연구의 제한점으로는 첫째, 교사들의 쫓기는 직무시간에 설문지를 통한 조사였으므로 응답내용이 직무수행 중 경험하게 되는 스트레스의 내용이나 강도를 정확히 반영하지 못했을 가능성이 있음을 들 수 있다.

둘째, 스트레스의 결과인 생리적 증세를 변인으로 하는 실증적 연구가 함께 並行되었으면 더 심도있는 연구가 되었을 것이다.

3. 提 言

본 연구의 결과를 통하여 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 사회지원에 대한 연구는 직무스트레스의 요인 및 반응과의 관계에서 개인의 특성 또한 고려되어야 하며 측정방법 등이 더욱 개발되어야 하겠다.

둘째, 교사 스트레스 대처 방법에 대한 연구와 개인특성을 고려한 연

구가 필요하며 교사들의 스트레스 대처 방법에 대한 현재 상황과 미래 바람직한 방법의 제시에 대한 연구가 필요하다.

셋째, 일반, 非가톨릭학교 교사들과의 비교 연구가 필요하다.

넷째, 사회지원의 측정에 대한 도구의 개발이 필요하다.

參考文獻

<國內文獻>

- 김원경, 김원신, 직무스트레스의 사회지원에 관한 실증적 연구. 『중앙대학교 경영대학 논문집』 15권 제1호, 1989. pp.32 - 53.
- 김정휘, 교사직무스트레스 분석적 연구 (II). 『춘천교육대학 교육연구』 제33집, 1993. pp.3 - 51.
- 김정휘, 고흥화, 『교사의 직무스트레스 연구』. 배영사, 1994.
- 김옥선, 『교사스트레스 요인과 그 영향에 관한 연구』. 서울대학교 대학원교육학과 석사학위 청구논문, 1989.
- 미첼, 데렌스 R., 라슨, 제임스 R.(원저), 『인간관리론』. 임정빈 외 6인 (편역), 학지사, 1994.
- 박동식, 『직무스트레스의 이론적 발전과 예방관리 전략에 관한 연구』. 경희대학교 대학원 석사학위 청구논문, 1992.
- 신유근, 『조직행위론』. 다산출판사, 1994.
- 양진환, 직무스트레스에 있어서 성격특성과 사회지원의 조정효과에 관한 소고. 『강남대학 논문집』 제22집, 1992. pp.497 - 528
- 양진환, 직무스트레스에 있어서 사회지원의 조정효과. 『한국인사관리학회 인사관리연구』 제16집, 1992. pp.251 - 267
- 오 철, 『교원의 스트레스 원인과 대처유형의 인과성분석』. 호남대학교 대학원 경영학 석사학위 청구논문, 1993.
- 유기현, 『스트레스관리』. 무역경영사, 1992.

유기현, 『조직행동론』. 무역경영사, 1990.

유 일, 최광신, 나광원, 직무스트레스의 완충역할로서 사회지원에 관한 연구. 『광주보건전문대학 논문집』 제19집, 1994. pp.323 - 347.

이강성, 『직무스트레스가 개인 및 조직유효성에 미치는 영향』. 서울대학교 대학원 석사학위 청구논문, 1986.

이동진, 『조직 커뮤니케이션과 직무스트레스와의 관계에 관한 연구』. 서강대학교 대학원 석사학위 청구논문, 1987.

이완정, 『학교조직관리론』. 성원사, 1985.

이종복, 『직무스트레스의 원인, 결과 및 대책』. 성원사, 1989.

이종복, 박한기, 직무스트레스 척도 제작에 관한 연구. 『전남대학교 논문집』 제33호, 1988. pp.43 - 62.

이종복, 송대현, 박한기, 송병일, 직무스트레스와 조직성과의 관계 모델 검증 연구. 『한국심리학회지 산업 및 조직』 제 4권 제 1호, 1991. pp.1 - 20.

한광현, 『직무스트레스에 관한 실증적 연구 <여성 근로자 중심으로>』. 건국대학 대학원 경영학 박사학위 청구논문, 1992.

<外國文獻>

Beehr, T.A., "The Role Social Support in Coping with Organizational Stress". In T.A. Beehr & R.S. Bhagat (Eds.), *Human stress and coping in organization: An Intergrated Perspective*. John Wiley & Sons, 1985, pp.375 - 398.

Beehr, T.A. & Newman, J.E., "Job Stress, Employee Health,

- Organizational Effectiveness.: A facet Analysis, Model and literature Review". *Personal Psychology*, Vol.31 (4), 1978, pp.665 - 669.
- Cooper, C.L., Marshall, J., "Occupational Sources of Stress: A Review of the Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental III Health". *Journal of Occupational Psychology*, Vol.46, 1976, pp.11 - 28.
- Dunst, C., Trevette, C., & Deal, A.G., *Enabling and Empowering Families: Principles and Guideline for Practice*. Cambridge, MA.: Brookline Books, 1988.
- French, J.R. & Caplan, R.P., Organization Stress and Individual Strain. In A.J. Marrow (ed.), *The Failure of Success*. New York: ANACOM, 1973, pp.30 - 66.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M. & Dannelly, J.H.Jr., *Organizations: Behavior, Structure, Process*. Business Publication, 1985, pp. 219 - 223.
- Gordon, J.R., Wayne Mondy, R. & Premeaux S.R. *Management and Organizational Behavior*. Needham Heights, Massachusetts: Allyn and Bacon, 1990.
- Grace G.R., Role Conflict and the Teacher. In C.L. Cooper et al. (eds.), *White Collar and Professional Stress*. New York: John Wiley and Sons, 1980, p.97.
- Hackman J.R., Taskes and Task Performance in Research on Stress. In J.E. McGrath (ed), *Social and Psychological Factors in*

- Stress*. New York: Holt, Rineheart & Winston, 1970, pp.202 - 237.
- Hall D.T., Mansfield, R., "Organizational and Individual Response to External Stress". *Administrative Science Quarterly*, Vol.16, 1971, pp.532 - 547.
- House J.S., *Work Stress and Social Support*. Reading, Mass. Menlon Park, California: Addison-Wesley, Publishing Company, 1981, pp.31 - 32. 1981.
- Ivancevich, J.A., & Matteson, M.T., *Stress and Work : A Managerial Preventive*. Scott, Foreman and Company, 1980.
- Larwood, L., *Organizational Behavior and Management*. Boston, Ma.: Kent Publishing Company ,A Division of Wadsworth, Inc.. 1988. pp. 174 - 191.
- McGrath, J.E., Stress and Behavior in Organization. In Dunnette, M.D. (ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally College Pub. Co, 1978, pp.1351 - 1395.
- Robbins, S., *Organizational behavior (6th)*. Englewood Cliifs, New Jersey: Prentice - Hall, 1993.
- Shaw, J.B. & Riskind, J.H., "Predicting Job Stress Using Data From the P.A.Q." *Journal of Applied Psychology*, Vol.68, 1983, pp.253 - 261.
- Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G. & Osborn, R.N., *Managing organizational behavior*. Battelle Human Affairs Research Centers of the Battelle Memorial Institute. 1985.

Schuler, R.S., "Definition and Conceptualization of Stress in Organizations". *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.25, 1980, pp.184 - 215.

Quick, J.C. Quick, J.D., *Organizational Stress and Preventative Management*. New York : McGraw-Hill, 1984, pp.17 - 18.

Abstract

A Study on the Effect of Social Support on Job Stress

Myong - Ja Kim

Major in Business Administration

Graduate School of Business Administration

Hansung University

Today, we are living in a rapidly industrializing society with a high growth of economy in which everybody is experiencing the daily increasing stress. This stress can be stated as one of the factors that greatly influences human beings' physical growth, change, development and accomplishment at home or in the workplace.

Therefore, I have studied and tried to prove the relationship between the perception level of job stress and the support of society which is the effect of that relationship on teachers for the purpose aiding teacher personnel management in the Catholic school organization. The job conditions and personal conditions along with other variables such as one's personality, sex, age, educational background, career, and job position affect the stress level. Accordingly, it is true that a unified concept of job stress is not generalized even among various types of studies

concerning stress.

Nevertheless, studies continue on the adjustment of social support to reduce the job stress level in connection with on-going efforts to minimize the reverse function of stress.

This study was made on the basis of both theory and the analysis by means of questionnaires for the purpose of suggesting a relationship between the perception state of job stress and the adjusting effects of social support. The theoretic study was systematically based on the already existing studied and the actual proving analysis was done by means of a package of scientific social statistics through questionnaires given to teachers from 12 Catholic schools in the Seoul and Kyungki-do area.

As we can see from the result of this study, school teachers suffer from a high degree of job stress and the support of senior teachers (administration) greatly affects the level of stress and the selfsatisfaction of the job. Therefore, it is considered that administrators' support is very important in reducing job stress and in improving job performance.

Based on this study, it is considered that every school needs to make an effort in several areas to accomplish proper personnel management.

First, in order to maintain the physical and psychological health of the teachers who generally show a high

level of stress, a more detailed study of the various factors of stress is required and ways to solve the problems caused by stress must be explored. It is important to study the factors in the school organization such as teacher work load and the ambiguity of the role, organization climate of the teacher.

It is a well-known phenomenon that work load of teachers in Korea is heavy. This is due to the fact that education in Korea is geared to passing examinations for entrance into the next level of education. Also, the inconsistent policy of the Ministry of Education adds more difficulties to the atmosphere of school organization.

Second, the most important things needed in this situation are a spirit of innovation and effort on the part of school administrators to remedy the causes of stress in teachers. Therefore, administrators need to be educated and trained regarding job stress and its counter measures in order to aid in remedying and reducing the perception level of job stress.

Third, the philosophy and the purpose of school management need to be focused on the improvement of life style at work.

Fourth, the industrial democratization at work, privatization of educational administration in schools, training programs in reducing and preventing job stress and related counter measures for management should be pursued.

It is thought that efficient performance on the job in the field of education will be enhanced by the realization of the above-mentioned points.

The following limitations were found in the result of this study:

- * There is the possibility of insufficient reflection on the importance or character of job stress since the teachers responding to the questionnaires were suffering from shortage of time.

- * A more in-depth study would have been made if the questionnaire had dealt with elements of apparent physical phenomena as a result of job stress in addition to the questions appearing in the questionnaire.

<附錄> 교사의 직무 스트레스 경험에 관한 질문지

안녕하십니까?

소중한 시간을 내주셔서 감사합니다.

본 연구는 교사들이 경험하는 스트레스에 관한 것으로서 그 결과를 토대로 하여 교직생활에 전념하고 계신 여러분에게 약간이나마 도움을 드리고자 하는 의도로 이루어진 것입니다.

이 질문지는 선생님께서 수고하시는 교단현장에서 일상적으로 경험하게 되는 스트레스의 종류와 지각상태를 알아 보기 위하여 작성된 것입니다. 응답해 주신 내용은 연구를 위해서만 사용되며 또한 일체 익명으로 응답결과가 컴퓨터로 처리됩니다.

바쁘시더라도 솔직하게 각 문항에 빠짐없이 응답해 주시면 감사드리겠습니다.

1995 . 9. 28

한성대학 경영대학원

김 명 자 드림

* 다음 사항에 V 표 하여 주십시오.

1. 성별 : 남() 여()
2. 연령 : ()세
3. 결혼 : 미혼() 기혼()
4. 배우자의 직업:유() 무()
5. 최종학교 : 대학원() 대학() 기타()
6. 교직경력 : 1 - 5 () 5 - 10 () 10 - 20 () 20년 이상 ()
7. 현 직위 : 주임 교사() 교사()
8. 종 교 : 유() 무()

현 재직교에 대하여

9. 학교 소재지: 대도시 중소도시 () 읍 () 면 ()
10. 현 재직교에서의 근무연수: 만 _____ 년
11. 선생님께서 근무하고 계신 학교는: 여자 중학교 () 여자 고등학교 ()
남자 중학교 () 남자 고등학교 ()

I. 다음에 제시된 문항들은 교직을 수행하는 과정에서 나타날 수 있는 상황들입니다. 각 문항에 대한 대답은 동료 교사의 일반적인 의견이 아닌 본인의 생각이어야 합니다. 각 문항에 대하여 선생님께서 과거에 경험하셨거나 현재 경험하고 있는 스트레스의 정도를 가장 잘 나타내주는 번호에 V표를 하여 주십시오.

	전혀 스트레스 를 받지 않음.	약간 반응	보통정도 반응.	많이 반응	매우 많이 반응.
1. 학습하려 하지 않는 학생들에게 동기를 부여하는 데에 힘이 든다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2. 수업시간 사이에 휴식시간이 부족하다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3. 사회적,경제적으로 낮은 대우를 받고 있다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4. 학생들의 진로 및 생활지도를 하는 데에 어려움이 많다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5. 업무관계로 상급자와의 관계가 불편하다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6. 학교는 개인의 노력의 결과에 따라 승진 이 이루어지지 않고 있다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

계속—>

전혀 스트레스 약간 보통정도 많이 매우 많이
 를 받지 않음. 받음 받음. 받음 받음.

7. 동료교사들과 인간관계가 원만치 못하다. (1) (2) (3) (4) (5)
8. 공문서 작성등의 기타 잡무가 너무 많다. (1) (2) (3) (4) (5)
9. 나는 학생들을 적절히 통제하지 못한다고
 느낀다. (1) (2) (3) (4) (5)
10. 학부모들은 내가 자녀들을 제대로 지도하
 지 못한다고 생각하는 것 같다. (1) (2) (3) (4) (5)
11. 학급간의 성적평가로 교사들 간의
 경쟁이 심하다. (1) (2) (3) (4) (5)
12. 주당 수업시간이 너무 많다. (1) (2) (3) (4) (5)
13. 나는 스스로 훌륭한 수업지도를 못하고
 있다고 생각한다. (1) (2) (3) (4) (5)
14. 정규수업 시간외에 보충수업 부담이
 너무 크다. (1) (2) (3) (4) (5)
15. 상급자가 나에게 바라는 기대가 불명확
 해서 어려울 때가 있다. (1) (2) (3) (4) (5)
16. 교무회의가 너무 일방적인 지시나
 명령으로 진행된다. (1) (2) (3) (4) (5)
17. 교재연구를 충분히 못하고 수업지도에
 임하고 있다. (1) (2) (3) (4) (5)
18. 동료교사들간에 의견이 일치하지 않기
 때문에 갈등이 많다. (1) (2) (3) (4) (5)

—————계속—————>

	전혀 스트레스 를 받지 않음.	약간 받음	보통정도 받음.	많이 받음	매우 많이 받음.
19.동료교사들은 내가 수업이나 업무를 잘 처리하지 못한다고 생각하는 것 같다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20.직무상의 책임한계와 범위에 불명확성 으로 어려울 때가 있다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21.장기 근속자에 대한 대우가 낮다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22.우리학교는 교사들이 학생지도에 전념할 수 있는 행정적인 지원이 부족하다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
23.승진기회가 너무 적다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
24.학교는 능력을 발휘할 기회가 주어지지 않고 있다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
25.상급자는 내가 하는 일을 탐탁지 않게 여긴다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
26.소수의 문제학생 때문에 너무 많은 시간을 빼앗기고 있다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
27.내가 이상으로 하는 교사의 역할과 현 교육계에서 바라는 역할의 기대가 다르기에 어려움이 있다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
28. 부과된 업무를 적합하게 수행하는데에 요구되는 정보, 자료, 지식에 부족으로 어려울때가 있다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
29.교육부 정책 (예,입시제도)이 너무 자주 바뀐다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

30.상급자의 확일적이고 일방적인 학교운영 (1) (2) (3) (4) (5)

때문에 교직수행에 자율권을 침해받고 있다.

31.선생님은 현재 교직을 수행하는 과정에서 (1) (2) (3) (4) (5)

대체로 어느 정도의 스트레스를 받고

있다고 생각하십니까?

II. 다음 문항은 선생님들께서 사회적 지원을 받는 정도를 나타내주는 척도입니

다. 선생님의 상태를 생각해 볼 때 얼마만큼 그렇다고 느끼십니까?

1. 어려운 문제에 봉착했을 때 다른 사람들에게 얼마나 의지할 수 있습니까?

전혀 의지 할 수 없음. 다소 의지 할 수 있음. 보통정도 의지 할 수 있음. 상당히 의지 할 수 있음. 매우 많이 의지 할 수 있음.

가)상급자 (1) (2) (3) (4) (5)

나)동료교사 (1) (2) (3) (4) (5)

다)가족 (1) (2) (3) (4) (5)

라)친구 및 친지 (1) (2) (3) (4) (5)

2. 다음 사람들은 교직 수행과 관련된 문제에 대하여 얼마나 경청해 주니까?

전혀 관심 없음. 전혀 관심 보임. 보통정도 관심 보임. 상당한 관심 보임. 매우많이 관심 보임.

가)상급자 (1) (2) (3) (4) (5)

나)동료교사 (1) (2) (3) (4) (5)

다)가족 (1) (2) (3) (4) (5)

라)친구 및 친지 (1) (2) (3) (4) (5)

계속 —>

3. 다음 사람들은 교직을 수행할 때 얼마나 많은 도움을 주니까?

	전혀 도움 없음.	다소 도움이 됨	보통정도 도움이 됨.	상당한 도움이 됨 .	매우 많은 도움이 됨
가)상급자	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
나)동료교사	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
다)가족	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
라)친구 및 친지	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

* 다음은 상급자에 대한 진술입니다. 해당사항에 표시해 주십시오.

	전혀 그렇지 않음.	약간 그러함.	보통정도 그러함.	많이 그러함.	매우 많이 그러함.
4 상급자는 교사들의 복지에 관심이 있다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5. 상급자는 학급 운영을 훌륭히 하였을 때 칭찬을 아끼지 않는다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6. 내가 학생이나 학부모들과 갈등이 있을때 상급자는 내게 필요한 지원을 아끼지 않는다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7. 상급자는 학급문제에 대하여 관심을 보여준다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8.상급자는 내가 맡은 일을 책임지고 할 수 있도록 많은 권한을 부여해 주고 있다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

계속————>

Ⅲ. 다음은 귀하의 학교생활의 만족정도를 알아보기 위하여 작성한 설문입니다. 귀하에게 해당되는 사항에 V 표 하여 주시기 바랍니다.

	전혀 그렇지않음	별로 그렇지않음	보통 그러함	대체로 그러함	정말 그러함
1. 나는 내가 수행하고 있는 학교일 자체에 만족하고 있다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2. 우리학교는 승진 및 인사정책이 공정하다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3. 우리학교의 교사들은 상호간에 화목하고 협동한다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4. 나의 상급자 (교장,교감,교무,기타)는 내 의견과 아이디어를 좋아한다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5. 나는 나의 현재 직업에 대하여 만족감과 아울러 성공감을 느낀다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6. 내가 수행하는 학교업무가 나의 능력개발에 도움을 준다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7. 우리학교의 근무조건은 교사들에게 편리하도록 되어있다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

끝

수고 하셨습니다.

설문지에 응해 준 학교명단

서울특별시

계성여자고등학교

동성고등학교

동성중학교

성심여자고등학교

경 기

소명여자중학교

소명여자고등학교

인 천

대건고등학교

인천박문여자중학교

인천박문여자고등학교

수 원

안법고등학교

효명중학교

효명종합고등학교