

사회복지사의 직무만족과 이직의도 예측에 있어서의 직무스트레스, 개인적 특성과 대처행동의 역할

윤 혜 미 *

- I. 문제제기와 연구목적
- II. 이론적 배경
- III. 연구설계와 조사방법
- IV. 결과분석
- V. 결론 및 제언

I. 문제제기와 연구목적

본 연구는 사회복지사들의 직무 스트레스와 이에 대한 대처행동양상을 살펴보고 이것이 개인의 성격특성과 함께 사회복지사의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 설명하고자 한다. 과도한 직무스트레스는 직무불만족 및 이직의 원인이 되는 것으로 알려져 왔는데 최근에는 같은 상황에서도 스트레스의 인식에 개인적인 차이가 있다는 데에 착안한 다양한 스트레스 관리방법들이 소개되고 있다. 본 연구는 사회복지의 실천분야에서 나타나는 직무 스트레스의 효과적인 관리를 통해 직무만족도를 높이고 이직률을 저하시킬 수 있는 방법에 대한 모색의 일환으로 직무스트레스, 개인의 성격특성과 대처행동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 탐색해 보고자 한다. 또 직무스트레스의 정도와 개인의 성격특성이 스트레스 대처행동의 선택에 영향을 미치는 지를 탐색해보고 인구통계학적 변수들의 연관성을 알아본다.

우리나라에는 현재 전국적으로 약 20,000명의 사회복지인력이 취업하고 있으며 95년 12월까지 모두 18,586명의 사회복지사가 배출되었다. 이들 중에는 지난 1987년 이후부터 생활보호업무를 주로 담당하는 사회복지전문요원이 전국에 3,000여명을 헤아리고 있고 85

* 동국대학교 사회복지학과 부교수

년 이후 급증하고 있는 종합사회복지관에도 다수(93년말 한국사회복지사 협회 통계 384명)의 사회복지사가 근무하고 있다. 사회복지직은 물품의 생산이 아니라 무형의 서비스를 집중적인 인간관계형성을 통해 제공하는 일이며 결과뿐만 아니라 과정을 중요시하기 때문에 직원의 스트레스로 인한 부정적 영향은 클라이언트와의 관계나 서비스의 효과성에 결정적인 악영향을 미칠 수 있다. 과도한 스트레스의 압력은 직무에 대한 만족도를 저하시키고 급기야는 그 직업을 떠나게 하기 때문이다¹⁾. 그러므로 사회복지사 집단에 대한 스트레스 관리는 개인적인 문제를 넘어서서 기관의 효과성과도 밀접한 관계를 가지고 있는 중요한 문제이다. 그러나 우리나라에서는 그 동안 일반 산업체와 회사 등의 조직을 대상으로 한 직장인의 직무 스트레스에 관한 연구는 그런대로 진전되어 경영학, 산업심리, 조직심리등에서 포괄적으로 다루어지고 있으나²⁾ 사회복지분야의 전문인력을 대상으로 한 체계적인 접근은 매우 부족하다³⁾.

특히 스트레스 대처행동에 대한 실증적 연구는 거의 전무한 형편이다⁴⁾. 개인이 적용하는 대처행동이 직무만족에 어떤 영향을 미치는 지에 대한 정보는 개인으로 하여금 보다 효과적으로 대처전략을 세울 수 있게 해줄 뿐 아니라 나아가서 조직의 대처전략에도 도움을 제공할 수 있다. 또 사회복지조직에서 구성원들의 어떤 성격적 특성이 직무스트레스에 보다 쉽게 노출되게 하는 지를 파악할 수 있다면 이는 보다 효과적인 스트레스 관리를 위해 매우 중요한 정보가 될 것이다.

따라서 본 논문에서는 사회복지사를 대상으로 그들의 직무스트레스 인식 정도와 일반적인 성격적 특징, 그리고 주로 사용하는 스트레스 대처행동을 알아보고 이런 변수들이 결과

- 1) Petty, M & C. Odenwahn, "The Use of Measures of Job Satisfaction, Role Stress, Personal Competence and Supervisory Behavior in the Prediction of Union Membership in a Human Service Agency", *Administration in Social Work*, Vol.6(4), 1982, pp. 53-60.
- 2) 김현수, "직무만족과 작업오진 행동에 미치는 스트레스 효과에 대한 집단성 지각과 내외통제성의 중재", 중앙대학교 박사학위 논문, 1991; 김문석, "직무스트레스에 관한 모형 설정 연구", 고려대학교 박사학위 논문, 1990; 배무환, "직무스트레스의 대처전략에 관한 실증적 연구", 중앙대학교 박사학위 논문, 1988; 조영호, 오철환, "직무스트레스가 직무몰입도와 조직 애착도에 미치는 영향", *경영학 연구*, 제15권 1호, 한국경영학회, 1985.
- 3) 남세진, 조홍식, "도시 농촌간 사회복지전문요원의 직무수행과 직무만족에 관한 비교연구", *한국사회복지학*, 제24호, 1994, pp. 59-88; 윤혜미, "사회복지전문요원의 직무만족, 이직의도와 burnout에 관한 연구", *한국사회복지학*, 제18호, 1991, pp.83-116;
- 4) 직무스트레스나 소진에 대한 대응방안이나 대처전략에 관한 사회복지계의 연구결과물로는 윤혜미, "소진: 그 다면적 이해와 대응방안", *한국사회복지학*, 동권 22호, 1993, pp. 118-140 과 성숙진, "직업스트레스를 중심으로 본 스트레스와 대처이론에 관한 고찰", *사회복지연구* 제1호, 한신대학교 사회복지정책연구소, 1992, pp.63-93 등의 문헌연구가 있다.

적으로 직무만족이나 이직의도에 어떻게 관련되어 있는지와 대처행동에 영향을 미치는 요인은 무엇인지에 연구의 초점을 맞추고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 직무스트레스 이론

스트레스라는 용어는 일상생활에서 친숙하게 사용되고 있지만 그 개념에 대한 통일된 하나의 정의를 찾아보기는 어렵다. 스트레스에 관한 지금까지의 정의와 이론을 살펴보면 크게 세 가지로 볼 수 있는데 (1) 스트레스를 외적 조건에 대한 생리적 반응으로 보는 이론 (2) 환경적 자극에 대한 사회적인 반응으로 보는 이론 (3) 스트레스를 개인과 환경간의 상호작용에 대한 심리적인 반응으로 보는 이론의 세 가지로 분류할 수 있다⁵⁾.

이 중 상호작용론적 이론은 직장인들이 업무수행과정에서 경험하는 직무스트레스에 관한 이론의 발전에도 많은 영향을 미쳐 French등은 직무스트레스를 개인의 능력, 기술과 직무요구간의 불일치, 또는 개인이 요구하는 것과 직무환경에서 제공되는 것 사이의 불일치라고 하였고⁶⁾ Beehr와 Newman은 개인의 심신이 정상적인 기능에서 이탈할 수밖에 없게끔 직무관련요소들이 개인과 상호작용하여 그의 생리적 심리적 상황을 변화시키는 조건이라고 하였다⁷⁾. 즉 직무스트레스는 조직특성과 개인의 특성 양쪽이 다 관여된 것으로 환경-개인의 측면에서 잠재적인 스트레스源과 개인의 특성간의 상호작용으로 파악되고 있다.

이러한 이론적 입장이 직무스트레스에 대한 통합모델로 발전되었는데 본 연구는 통합모델중 미시간 대학의 French, Rogers, & Cobb이 발달시킨 개인-환경 적합성 모델(P-E fit model)⁸⁾을 기본적인 연구의 틀로 삼고 있다. 직무스트레스에 관한 모형들은 1980년대에 들어와 구체화되기 시작해서 스트레스 요인과 스트레스 결과간의 관계를 밝히기 위한 다양한 모형들이 소개되었다. 본 연구에서는 직무환경과 개인적 특성, 그리고 대처행동을 스트레스 요

5) Lazarus, R.S. and S. Folkman et al., "Stress and Adaptational Outcomes", American Psychologist, Vol.40, 1985, pp. 770-779.

6) French, J.R., W. Rogers, and S. Cobb, "Adjustment as Person-Environment Fit", in G.V. Coelho, D.A. Hamburg and J.E. Adams(eds.), Coping and Adaptation, New York, Basic Books, 1974.

7) Beehr, T.A. & J.E. Newman, "Job Stress, Employ Health and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model and Literature Review", Personal Psychology, Vol.31, 1978.

8) French, Rogers, and Cobb, 1974, op.cit.

인으로 보고 직무만족과 이직의도를 스트레스 결과변수로 본다. 개인차는 직무 스트레스의 경험에 중요한 변인으로 알려져 왔다. 동일한 상황에서 개인들이 느끼는 스트레스의 수준이 서로 다르게 나타나는 것은 상황에 대한 개인의 인식의 차이에 기인한다고도 볼 수 있다. 개인차는 크게 인구통계학적 속성과 인지적 개인차로 구분할 수 있는데 전자에는 성별, 연령, 직급 등의 사회적 지표와 같은 속성이, 후자에는 성격유형, 통제소재, 자존심, 능력 등의 퍼스널리티 속성이 해당된다. 본 연구에서는 개인의 성격특성으로 선행연구에서 스트레스와 관련해 중요한 변수로 보고된 모호성⁹⁾에 대한 관용성⁹⁾, 내외통제소재¹⁰⁾와 AB 성격유형¹¹⁾을 선정하였다. 직무스트레스로는 조직에서의 역할요인과 전문적 성장요인과 보수요인을 선택하여 인지적 특성과 직무환경적 특성을 동시에 고려하고자 하였다.

많은 직무스트레스 요인들 중에서 가장 빈번하게 조사된 요인이 역할관련요인들이다. 사람이 바뀌더라도 조직이 체제로서의 안정성을 갖는 것은 역할이 있기 때문이라는 Katz와 Kahn¹²⁾의 지적처럼 역할은 조직과 구성원을 연결시켜주는 고리라고 할 수 있다. 역할은 업무를 수행하는 과정에서 타인에 의해 주어지는 속성을 가지고 있기 때문에 역할로 인한 스트레스의 유발 가능성이 높다. 역할요인으로는 역할갈등, 역할모호성, 역할미활용과 역할과다 등이 연구되어 왔다.

또 다른 요인들로는 직무자체의 의미, 직무상의 대인관계, 경력개발 등 개인의 전문적 성장과 관련된 변수들과 보수요인이 있다. 직업이 생계수단으로서의 단순한 의미만 갖고 있는지 혹은 개인의 삶의 중요한 의미를 지니는 것으로 인식되는지에 따라 스트레스의 정

9) Matteson, M.T. & J. M. Ivancevich, Managing Job Stress and Health, New York, The Free Press

10) Matthews, K.A., "Psychological Perspectives on the Type A Behavior Pattern", Psychological Bulletin, Vol.91, No.2, 1982, pp.293-322; Quick, J.C. and J.D. Quick, Organizational Stress and Preventive Management, New York, McGraw-Hill Book Company, 1984; Pittman N.L., and T. S. Pittman, "Effects of Amount of Helplessness Training and Internal-External Locus of Control on Mood and Performance", Journal of Personality and Social Psychology, Vol.37, 1979, pp.39-47; Hanusa, B.A. & R. Schultz, "Attributional Mediators of Learned Helplessness", Journal of Personality and Social Psychology, Vol.31, 1977, pp.602-611

11) Pittner, M.S., and B.K. House, "Responses to Stress Cognitive Coping Strategies and the Type A Behavior Pattern", Journal of Personality and Social Psychology, Vol.39, 1980, pp.147-157; Denbroski, T.M., and J.M. MacDougall etc., "Effects of Level of Challenge on Pressure and Heart Rate responses in Type A and B Subjects", Journal of Applied Social Psychology, Vol.9, 1979, pp.208-228; Friedman and Rosenman, Type A Behavior and Your Heart, New York, Alfred Knopf, 1974.

12) Katz, D. & L. Kahn, The Social Psychology of Organizations, New York, Wiley and Sons, 1966.

도가 다르게 나타날 수 있다. 직무상의 대인관계는 상사와의 관계, 동료와의 관계, 클라이언트와의 관계 등 일과 관련된 사람들과의 인간관계로서 중요한 스트레스원으로 지적되고 있다. 또 경력개발도 중요하다. 경력개발은 조직이 그 구성원 개인의 경력을 개발하여 조직의 목적달성에 기여하려는 것으로, 조직내 개인은 모두 연속적이거나 고정적인 경력단계를 경험하게 되는데 이것이 개인의 기대와 일치하지 않을 때 중요한 스트레스원이 된다.

보수는 조직에서 개인의 직무성공에 대한 댓가로서 지급되는데, 일반적으로 보수는 직무만족과 높은 관련이 있는 것으로 알려져 있다. 보수의 수준에 따른 직무스트레스의 양상은 다양하게 나타날 수 있으나 대체로 자신의 기대나 직무성공에 비해 보수수준이 낮으면, 직무태만이나 결근, 직무의욕 저하, 직무불만족을 보여주거나 더 나은 보수를 받기 위해 이직하는 경우가 발생할 수 있다.

2. 스트레스 대처이론

Lazarus는 대처(coping)를 “개인이 지닌 자원을 초과한다고 평가되는 어떤 특정한 내적, 외적 요구를 다루려는 인지적이고 행동적인 노력들을 계속해서 변화시키는 과정”이라고 정의하여 대처의 과정지향성을 강조하고 있다. 개인이 어떤 상황에서 스트레스를 느껴 이에 반응할 때 그 반응은 생리적, 인식적, 그리고 정서적 반응이 종합되어 일어난다. 이 대처방법을 Lazarus와 Folkman¹³⁾은 직접적 대처행동과 간접적 대처행동으로 나누어 설명하였다.

직접적 대처행동이 스트레스를 유발하는 환경적 원인에 외적으로 적용하는 방법으로서 환경과의 상호작용에 속달하려는 문제중심적 대처라면 간접적 대응행동 즉 완화법은 환경조정이 불가능할 때 스트레스에 대한 개인의 행동과 감정에 적용하는 내적 방법으로서 감정중심적 대처라 할 수 있다. 첫째, 문제에 초점을 두는 대응방법은 상황을 변화시켜 문제가 있는 개인-환경간의 관계를 개선하려는 노력으로, 예를 들면 그 상황에서 어떻게 해야할지 정보를 구하거나 문제상황에서의 충동적이고 미숙한 행동을 제어하거나 문제의 원인이 되는 사람들과 대결하는 것 등이 여기에 속한다.

둘째로 감정에 초점을 두어, 스트레스를 완화시키는 대응방법은 스트레스가 미치는 정서적 영향을 완화하려는 목적을 가진 생각이나 활동으로, 위협적이거나 손상을 가져오는 상황을 실제로 변화시키는 것이 아니라 단지 그 사람의 기분을 나아지게 만드는 전략이다. 즉 문제가 되는 상황에서 주의를 돌리거나 혹은 일어난 일의 의미나 중대성을 변화시켜 기분을 전환하는 것이다. 이 방법은 스트레스에 수반되는 정서적인 충격을 조절하려는 노

13) Lazarus, R. & S. Folkman, 1984., op.cit.

력으로서 개인이 아무것도 할 수 없다고 상황을 평가할 때 주로 사용된다.

여기에 덧붙여 Pines & Aronson¹⁴⁾은 적극적, 소극적이라는 두 가지의 차원을 적용하였다. 적극적 차원에서의 대처란 스트레스의 근원이나 자신을 변화시키려고 노력하거나 대결하는 차원의 방안들을 말하고 소극적 대처방안이란 물리적으로 혹은 인식적 차원에서 스트레스를 회피하거나 부정하는 방법이다. 이들은 자신들의 적극적, 소극적 대응 차원에 Lazarus의 직접적 간접적 대응을 결합하여 네 가지 차원의 대응 그리드(Coping Grid)를 소개하고 있다.

〈표 1〉 직무스트레스에 대한 4가지 대응방법

	적극적 대응	소극적 대응
직접적 대응	<ul style="list-style-type: none"> ○ 스트레스의 근원을 변화시킴 ○ 스트레스의 근원과 대면함 ○ 적극적인 태도 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 스트레스의 근원을 무시함 ○ 스트레스의 근원을 회피함 ○ 스트레스를 주는 일을 그만 둠
간접적 대응	<ul style="list-style-type: none"> ○ 스트레스의 원인에 대해 이야기함 ○ 자신을 변화시키려 함 ○ 다른 활동(취미, 운동등)에 열중함 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 담배, 알콜 또는 약물의 복용 ○ 아프다 ○ 의기소침해 진다

실제상황에서 사람들은 이 네 가지 대응방법을 상호배타적으로 사용하기보다는 다양하게 조합하여 사용하고 있다. 이 중 간접적 소극적 차원의 전략은 사실상 소진의 증상에 해당한다는 점을 지적해야 할 것이다. 이러한 대처 전략의 선택은 전략의 장·단점이나 실행가능성에 의해 좌우될 수 있으며 스트레스의 수준이나 개인적인 속성에도 영향받게 된다.

3. 직무만족과 이직의도

직무만족은 자신의 직무에서 얻어지는 자기실현의 감정과 가치있는 성취감을 말하는 것으로 다양하게 정의되고 있다. Locke는 직무만족을 자신의 직무에 대한 평가에서 결과되는 유쾌한 또는 긍정적인 감정상태라고 하여¹⁵⁾ 직무와 관련된 개인의 정서적 상태로 보았

14) Pines, A. and A. Aronson, Career Burnout: Causes and Cures, New York, The Free Press, 1988..

15) Locke, E., "The Nature and Courses of Job Satisfaction" in M. Dunette(eds.), Handbook of

다. 또한 McCormick은 직무만족을 개인이 자신의 직무에 대해 가지고 있는 일종의 태도라고 보면서, 이것은 감정적, 정보적, 행동적 요인으로 구성되며, 강도나 일관성의 정도가 상황에 따라 변화할 수 있으며 다양한 원천으로부터 형성될 수 있다고 하였다.¹⁶⁾

직무스트레스에 의한 결과로서 직무만족을 연구한 결과들을 살펴보면 크게 두 가지 형태로 구분될 수 있다. 첫째는, 직무스트레스와 직무만족을 부적 관계로 보면서, 직무스트레스가 높을 수록 직무만족이 낮아진다고 주장하는 입장들¹⁷⁾이다. 둘째는, 직무스트레스가 직무만족에 부정적 영향을 미치기도 하지만, 긍정적 결과도 초래할 수 있다는 입장들이다.¹⁸⁾ 후자의 입장은 직무스트레스의 부정적 결과를 인정하지만 한편으로 직무스트레스는 도전을 제공하여 건설적 활동 및 직무수행 향상의 기회가 되기도 한다고 보는 것이다. 즉 직무스트레스는 직무만족에 양면적 영향을 줄 수 있으며, 동일한 스트레스 상황에서도 개인의 인지에 따라 직무만족의 양상은 변화될 수 있다고 본다.

이직(turnover)은 직무만족과 부적 관계가 있다는 데에 대부분 의견의 일치를 보이고 있다. 물론 만족하지 않으나 다른 선택의 여지가 없어서 이직하지 않는 경우나 만족하지만 다른 이유로 그만두어야 하는 경우도 없지 않지만 일반적으로 보아 직무에 불만족할 때 이직의도가 높은 것으로 볼 수 있을 것이다. 특히 우리나라의 사회복지사 집단은 그 연령이 비교적 낮은 집단으로 이직의 가능성이 상당히 높은 집단이므로 서비스의 지속성과 전문인력의 유지를 위해 주의가 필요하다.

Industrial and Organizational Psychology, New York, Rand McNally, 1976.

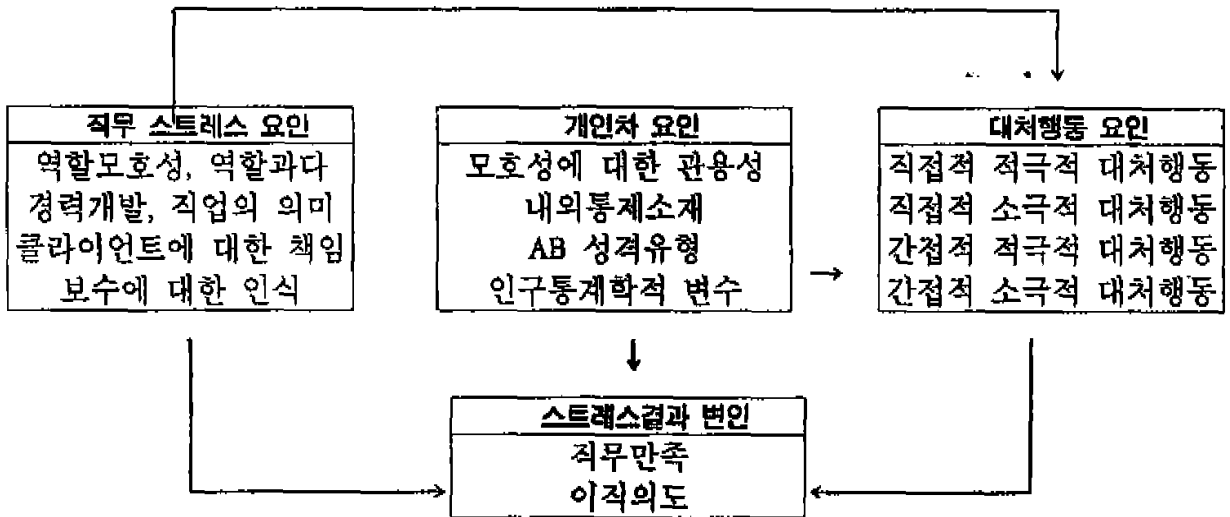
- 16) McCormick, E., & D. Ilgen, Industrial Psychology (7th ed.), New Jersey, Prentice Hall, 1980, p.303.
- 17) Lyons, T., "Turnover and Absenteeism: A Review of Relationships and Shared Correlates", Personnel Psychology, Vol. 25, 1972, pp.271-281; Beehr, T., and J. Newman, "Job Stress, Employee Health and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review", Personnel Psychology, Vol.31, No.4, 1978, pp 665-699.
- 18) Burke, R.J., and T. Weir, "Coping with the Stress of managerial Occupations", in Cary L. Cooper and Roy Payne(ed.) Current Concern in Occupational Stress, New York, John Wiley and Sons, 1976, pp.295-335; McGrath, J.E., "Stress and Behavior in Organizations", in M. Dunette(ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Rand McNally, 1976, pp. 1351-1395.; Quicker al, "Thinking Styles and Job Stress", Personnel, Vol.63, No. 5, 1986, pp. 44-48.

III. 연구설계 및 조사방법

1. 연구설계

본 연구는 직무스트레스와 개인적 특성 및 스트레스에 대한 개인의 대처행동에 따라 직무만족도와 이직의도가 영향을 받는지, 또 대처행동은 직무스트레스와 개인적 특성에 따라 달라지는지를 알아보기 위한 것이다. 연구모형은 다음과 같다.

〈그림 1〉 연구모형



연구설계에 따른 연구가설은 다음과 같다.

- (1)가설 1 : 직무스트레스, 대처행동, 직무만족과 이직의도의 지각정도는 인구통계학적 변수에 따라 다를 것이다.
- (2)가설 2-1: 직무만족도와 이직의도의 지각정도는 직무스트레스 지각수준에 따라 다를 것이다.
- 가설 2-2: 대처행동은 직무스트레스 지각수준에 따라 다를 것이다
- (3)가설 3-1: 직무만족도와 이직의도의 지각정도는 개인의 특성에 따라 다를 것이다
- 가설 3-2: 대처행동은 개인의 특성에 따라 다를 것이다.
- (4)가설 4 : 직무만족도와 이직의도의 지각정도는 대처행동에 따라 다를 것이다.

2. 조사도구의 설정

본 조사를 위한 설문지는 직무스트레스 변인군, 스트레스 대처행동 변인군, 개인차 변인군, 스트레스 결과 변인군의 4가지 범주로 구성되었으며 각기 3-4개의 하위변인으로 구성하였다. 각 변인군을 측정하기 위한 조사도구와 각 변수의 조작적 정의는 다음과 같다.

1) 직무스트레스 변인군

직무스트레스는 역할요인, 개인의 전문적 성장요인과 보수요인의 세 가지로 구성되었으며 측정 척도로는 Rizzo등이 개발한 척도와 Beehr의 척도를 이용하여 구성하였다. 역할요인은 역할모호성과 역할과다, 개인의 전문적 성장 요인은 직무자체의 의미와 경력개발 및 클라이언트에 대한 책임의 세 가지 하위변인으로 구성되었다.

(1) 역할모호성(Role Ambiguity) : 역할모호성에 대해 Katz와 Kahn¹⁹⁾은 개인이 직무를 수행함에 있어 필요한 정보가 충분히 제공되지 않아 나타나는 역할 수행의 불확실성이라고 정의 내리고 있다.

(2) 역할과다(Role Overload) : 역할과다는 일정기간내에 너무 많은 직무가 개인에게 기대되거나, 기대되는 역할이 수행하기에 너무 복잡하고 어려운 경우에 발생하게 된다. 역할과다는 크게 양적 과다와 질적 과다로 나눌 수 있는데, 전자는 업무량이 많거나 시간이 충분치 못하여 직무를 수행하기 어려운 상태이고 후자는 직무나 성과목표가 너무 높아 개인이 그것을 성취할 능력이 부족함을 느끼는 상태이다. 여기서는 양자를 다 포함하였다.

(3) 직무 자체의 의미(Meaning of Work) : 개인이 자기 직업이나 직무에 부여하는 의미에 따라 스트레스의 양이나 질이 달라질 수 있다. 직업이 단순한 생계유지를 넘어서서 개인의 생활과 인생에 차지하는 의미가 크면 클수록 의미를 잃었을 때 받는 스트레스도 클 것이다.

(4) 경력개발(Career Development) : 경력개발이란 조직이 그 구성원 개인의 경력을 개발하여 조직의 목적달성에 기여하려는 것으로, 이 과정에서 개인은 지위의 불일치, 적절한 기술의 결여, 부적절한 경력개발등에 의해 스트레스를 겪을 수 있는데, 여기서는 개인의 전문직업인으로서의 성장에 대한 기대와 승진상의 차이로 인해 발생하는 스트레스를 말한다.

(5) 클라이언트에 대한 책임(Responsibility toward Client): 책임이란 어떤 것이라도 부담을 주는 것이지만 사람에 대한 책임은 사물에 대한 책임보다 스트레스 요인이 될 가능성이 더 많다. 사람에 대한 책임이 스트레스 요인으로 작용하는 이유중 한 가지는 그 책임이 지니고 있는 특별한 성질, 특히 유쾌하지 않은 대인관계와 관련된 의사결정을 해야 한다는 점에서 찾아볼 수 있다.

19) Katz & Khan, 1966, op.cit.

(6) 보수에 대한 인식(Reward): 보수는 조직에서 개인의 직무성과의 댓가로 지급하는 것으로 여기서는 봉급을 말한다. 보수의 수준에 따른 직무스트레스의 양상은 다양하게 나타날 수 있으나 대체로 자신의 기대나 직무성과에 비해 보수수준이 낮으면, 직무태만이나 결근, 직무의욕 저하, 직무불만족, 또는 더 나은 보수를 받기 위해 이직하는 경우가 발생할 수 있다.

2)개인적 특성변인

개인적 특성변인으로는 모호성에 대한 관용성, 내외통제소재, 성격유형의 세 가지가 하위변인으로 구성되었다. 이 세 가지를 개인적 특성 변수로 선택한 것은 선행연구들을 검토한 결과 이 변수들이 비교적 공통적으로 유의하게 추출되었기 때문이고 이외에 자존심 등 다수의 변수들이 채택될 수 있다. 내외통제성향은 Rotter의 내외통제척도를 축약한 G.K. Valecha의 척도²⁰⁾를 사용하여 측정하였는데 높은 점수일수록 외부통제성향을 보여준다. 성격유형의 척도로는 Bortner가 개발한 평가척도(Rating Scale as a Potential Measure of Pattern A.Behavior)를 사용하였다²¹⁾.

(1) 모호성에 대한 관용성(Generosity toward Ambiguity) : 모호성에 대한 관용성이란 조직 내에서 주어진 직무나 상황이 불확실할 경우 개인이 이를 인내하면서 받아들이는 정도를 말한다. 일반적으로 모호성에 대한 관용성이 낮을수록 역할모호성, 역할갈등, 역할과다 등을 높게 경험하게 된다. Matteson과 Ivancevich에 의하면 조작적이고 애매한 환경에서 신경질적인 사람일수록 모호성을 싫어하며, 갈등과 불안에 대해서 모호성을 느끼면 스트레스 상황은 더욱 악화되는 경향이 있다고 한다²²⁾.

(2) 내외통제성(Internal-External Locus of Control) : 내외통제성에서, 내적 통제성은 자신에게 발생하는 사건에 대한 통제력을 자신이 가지고 있다고 믿는 성향이며, 외적 통제성은 그 사건들에 대한 보상이나 강화가 자신들의 통제권밖에 있다고 보는 성향이라 할 수 있다.

내외통제성에 관한 많은 연구에서 내적 통제자가 외적 통제자에 비해 스트레스 상황의 위협을 덜 받으며 그 상황에 잘 적응한다고 나타났다.²³⁾ 한편, 내외통제성에 따른 직무스트

20) Valecha, G. K., Construct Validation of Internal-External Locus of control as Measured by an Abbreviated 11 item IE Scale unpublished Doctoral Disserataion, Ohio University, 1972

21) Luthans, F., Organizational Behavior, 4th ed., McGraw-Hill Book Company, 1985, pp.136-138.

22) Matteson & Ivancevich, 1980, op.cit.

23) 김현수, 직무만족과 작업오진 행동에 미치는 스트레스 효과에 대한 집단성 지각과 내외통제성의 중재, 중앙대 박사학위 논문, 1991, p.21; 김현주, 사회적 지지와 내외

레스는 개인이 받게 되는 실패나 좌절의 수준과 관련이 있다는 연구들에 의하면, 내적 통제자는 적은 실패의 경우 잘 적응할 수 있으나, 큰 실패를 경험하면 적응이 어렵거나 스트레스 반응을 나타낸다고 한다. 외적통제자의 경우는 직무스트레스가 실패량의 수준에 크게 영향받지 않는 것으로 보고되고 있다²⁴⁾.

(3) A/B성격 유형 : Friedman과 Rosenman²⁵⁾이 개인의 성격을 심리적, 행동주의적 차원에서 유형화 하였는데 A형 성격은 다양한 과제와 행동을 추구하고 강한 성취 동기를 갖기 때문에 '행동과 감정의 복합체'로 불리기도 한다. 직무와 관련해서 A형 성격의 소유자는 직무에 몰두하고 직무수행 속도가 빠르지만 직무 불안에 더 영향을 많이 받을 수 있다고 한다. 한편, A형, B형의 성격유형과 스트레스의 관계에 관한 연구들에 의하면, A/B형 성격 간의 차이는 극도의 스트레스 상황에서 나타나는 것으로 밝혀져 A/B형의 일반적인 구분이 한계가 있음이 나타났다.²⁶⁾

(4) 인구통계학적 변수: 선행연구들은 직무만족에 영향을 미치는 인구통계학적 변수로 연령, 성별, 근무경력, 결혼상태, 소득 등을 지적하고 있는데 그 통계적 유의도는 연구결과마다 조금씩 차이를 보여준다. 본 연구에서도 이 변수들과 교육, 근무지등 인구통계학적 변수가 직무만족이나 이직의도에 영향을 미치는지 살펴본다.

3) 스트레스 대처행동 변인

대처행동 변인은 Aronson과 Pines의 적극적, 소극적 대응행동과 Lazarus의 직접적 간접적 대응행동을 결합하여 직접적/적극적; 직접적/소극적; 간접적/적극적; 간접적/소극적 차원의 네 가지로 구성된다. 직접적 대응행동이 스트레스를 유발하는 환경적 원인에 외적으로

통제성이 상태불안에 미치는 영향, 이화여대 석사학위논문, 1991, p.8 ; Anderson, C. R., "Locus of Control, Coping Behaviors, and Performance in Stress Setting: A Longitudinal Study", Journal of Applied Psychology, Vol. 62, 1977, pp.446-451; Kobasa, S.C., "Personality and Social Resources in Stress Resistance", Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 45, 1983.

24) Pittman, N.L. and Pittman, T.S., "Effects of Amount of Helplessness Training and Internal-External Locus of Control on Mood and Performance", Journal of Personality and Social Psychology, Vol.37, 1979, pp. 39-47.

25) Friedman, M., and Rosenman, Type A Behavior and Your Heart, New York, Alfred Knopf, 1974.

26) Pittner, M.S. & B.K. Houseton, "Responses to Stress Cognitive Coping Strategies, and the Type A Behavior Pattern", Journal of Personality and Social Psychology, Vol.39, 1980, pp. 147-157.

적용하는 방법으로서 환경과의 상호작용에 숙달하려는 문제중심적 대처라면 간접적 대응 행동 즉 완화법은 환경조정이 불가능할 때 스트레스에 대한 개인의 행동과 감정에 적용하는 내적 방법으로 감정중심적 대처라 할 수 있다. 또 적극적 차원에서의 대처란 스트레스의 근원이나 자신을 변화시키려고 노력하거나 대결하는 차원의 방안들을 말하고 소극적 대처 방안이란 물리적으로 혹은 인식적 차원에서 스트레스를 회피하거나 부정하는 방법이다.

4) 직무스트레스 결과변수

스트레스 결과변수로는 직무만족과 이직의도를 선택하였다. 직무스트레스의 수준은 직무만족과 부의 상관관계를 갖는 것으로 알려져 있으며 이직의도와는 정의 상관관계를 가질 것으로 예상된다. 직무만족은 대개 전체적인 단일차원으로 측정하는 방법과 여러 직무차원으로 나누어 별도로 측정하는 방법이 있는데 본 연구에서는 직무스트레스 척도와와의 상호관련성을 낮추기 위하여 직무만족을 단일차원으로 규정하여 전체적인 직무만족으로 측정한다. 따라서 본 연구에서의 직무만족은 '개인이 자신의 직무에 대해 느끼는 전체적인 주관적 평가'로 정의하고 A.L. Kalleberg²⁷⁾의 복수항목 직무만족 척도를 사용하여 측정한다.

3. 설문지와 조사대상의 특성

1) 설문지

<표 2>는 질문지의 구성과 척도의 종류 및 각 변인의 평균값을 보여준다.

분석에서는 설문지의 각 변인군마다 측정척도와 문항의 수가 조금씩 다르므로 비교하기 쉽게 하기 위해 각 척도의 점수의 합을 100점 만점으로 환산하여 평균값과 표준편차를 구하였다.

<표2>에 나타난 전체 응답자의 직무스트레스 요인의 평균을 살펴보면 '경력개발'에서 오는 스트레스가 가장 높고 다음이 '클라이언트에 대한 책임'에서 오는 스트레스, '보수'에서 오는 스트레스, '역할과다', '역할모호성', '직업의 의미'순으로 스트레스 점수가 낮아진다. 대처행동에서는 '간접적/적극적 대처행동'과 '직접적/적극적 대처행동'을 가장 많이 사용하고 있으며 소진이라 할 수 있는 '간접적/소극적 대처행동'이 세 번째를 차지하고 있어 주의를 끈다. 직접적이면서 소극적인 행동의 사용빈도가 가장 낮게 나타났다. '직무만족도'는 100점 만점으로 볼 때 63.39로 보통의 만족도에 해당된다고 볼 수 있겠고 '이직의도'

27) Kalleberg, A.L., "Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction", *American Sociological Review*, Vol.42, 1977.

는 56.58로 상당한 수준이라고 보아야 할 것이다.

〈표 2〉 설문지의 구성내용

질문 영역별 내용	척도의 종류와 문항수	평균	표준편차
1. 직무 스트레스 변인군 1) 역할요인 역할과다 역할모호성 2) 전문적 성장요인 경력개발 직업의 의미 클라이언트에 대한 책임 3) 보수에 대한 인식요인	5점척도 10문항 (4문항) (6문항) 9문항 (3문항) (3문항) (3문항) 3문항	61.21 (63.38) (59.22) 65.87 (78.18) (51.66) (67.86) 65.40	11.15 (13.07) (13.57) 10.93 (17.22) (14.80) (13.77) 15.95
2. 스트레스 대처행동 변인군 1) 직접적/적극적 대처 행동 2) 직접적/소극적 대처 행동 3) 간접적/적극적 대처 행동 4) 간접적/소극적 대처 행동	5점척도 4문항 3문항 2문항 3문항	68.23 45.60 68.89 49.87	12.07 14.00 14.04 14.72
3. 개인차 변인군 1) 모호성에 대한 관용성 2) 내외통제소재 3) A/B type 성격유형	4점척도 - 4문항 0/1점 척도 - 11문항 7점척도 - 7문항	55.99 33.25 49.32	14.18 19.29 10.44
4. 스트레스 결과변인군 1) 직무만족 2) 이직의도	7점척도 4문항 3문항	63.39 56.58	19.33 20.41

2) 조사대상

본 연구는 전국에 근무하는 사회복지전문요원과 전국 246개 사회복지관에 근무하는 사회복지사 중에서 전문요원 510명, 사회복지관에 근무하는 사회복지사 190명 등 합계 700명을 무작위로 추출하였다. 본 연구에서 누락된 사회복지사집단은 사회복지관을 제외한 복지시설이나 기관에 근무하는 사람들로서 조직의 성격과 업무의 내용이 서로 너무 달라서 제외하고 지역복지의 주요한 거점이 될 수 있는 사회복지관과 동사무소 사회복지전문요원들만을 선택하였다. 1995년 8월 5일부터 1995년 9월 20일까지 자기기입식 설문지를 우송하여

총 372부가 수집되어 53.74%의 회수율을 보였다. 이중 자료처리과정에서 무응답한 항목이 특히 많다든지 조사대상자의 전근 등을 이유로 다른 사람이 응답한 경우들을 제외하고 최종적으로 346매를 분석대상으로 하였다.

<표3>에 따르면 연령은 전체의 반 이상이 20대인 것으로 나타났고 특히 전체의 78.5% (270명)가 25세에서 34세 사이에 분포하고 있으며 35세 이상의 연령층은 9.9%에 지나지 않아 우리나라 공공복지부문과 사회복지관의 전문인력이 상당히 젊다는 것(평균나이는 29.2세)을 알 수 있다. 근무경력 또한 본 표본의 경우 최단 1개월에서 최장 8년 1개월까지로 나타났으나 평균 근무경력 34.87개월 (2년 9개월 정도)로 나타났다.

<표 3> 조사대상자의 일반적 특성

변 수	구분				계	
	백분율 (빈도)					
성별	남		여		100 (339)	
	43.7 (148)		56.3 (191)			
결혼여부	미혼		기혼		100 (342)	
	56.4 (193)		43.6 (149)			
자녀수	미혼, 없다	1명	2명 이상		100(323)	
	52.9 (171)	28.8 (93)	18.3 (59)			
연령	22세-29세	30-39세	40세 이상			
	57.8 (199)	39.0 (134)	3.2 (11)			
현재직위	부장, 과장, 대리	평사회복지사	기타		100 (278)	
	8.6 (24)	83.8 (233)	7.6 (21)			
근무처	읍, 면, 동사무소	(종합)사회복지관	기타		100 (344)	
	72.1 (248)	26.7 (92)	1.2 (4)			
교육정도	고등학교 졸업	전문대 졸업	대학졸업	대학원재 이상	100(345)	
	3.2 (11)	7.8 (27)	84.9 (293)	4.1 (14)		
사회복지사 자격증 소지	1급	2급	3급	없다	100(346)	
	76.9 (266)	14.7 (51)	6.4 (22)	2.0 (7)		
연간소득	960만원 이하	961만-1200만원	1201만-1500만원	1501만원 이상	100 (313)	
	16.3 (51)	56.9 (178)	22.3 (70)	4.5 (14)		
근무경력	1년이하	1년-2년이하	2년-3년이하	3년-4년이하	4년-5년이하	100 (343)
	12 (41)	25.6 (88)	19.5 (53)	13.1 (45)	25.1 (86)	
				5년이상	8.7 (30)	

일반적으로 알려진 대로 사회복지사의 소득은 매우 낮은 편으로 특히 16.3%에 달하는

사회복지사들이 연수입 1,000만원 미만으로 보고하여 대우의 열악성을 잘 보여주고 있다. 국가공무원인 사회복지전문요원의 경우에는 비교적 소득의 편차가 적었지만 민간기관인 (종합)사회복지관의 경우에는 복지관의 사정에 따라서 소득의 편차가 매우 크게 나타나 불만의 요인이 되고 있음을 알 수 있었다. 본 표본의 경우 평균연간소득은 1158.8만원으로 나타났다. 이 수치는 연간최대 소득을 기록한 6,100만원(1인)이라는 극대값을 제외하고 계산한 것이다.

IV. 결과분석

본 연구에서는 우선 측정문항들의 신뢰도를 검토하기 위하여 cronbach's α -test를 하였으며 타당도 평가는 요인분석에 의한 판별타당도를 검토하였고 구성요인간의 상관관계분석이 추가로 검토되었다. 인구통계학적 특성에 따라 지각된 직무스트레스와 대처행동 및 직무만족과 이직의도의 차이를 알아보기 위하여 일원분산분석을 하였으며 직무스트레스의 수준과 개인적 특성에 따른 대처행동과 직무만족, 이직의도의 차이가 있는지를 검증하기 위하여 역시 일원분산분석을 사용하였다. 그리고 직무만족과 이직의도의 정도를 예측하기 위한 설명변수를 얻기 위해 stepwise 방법으로 중다회귀분석을 실시하였다. 분석을 위한 통계 패키지로는 SAS를 사용하였다.

1. 신뢰도와 타당도

Chronbach α 계수를 이용한 신뢰도 테스트 결과 직무스트레스 문항에 대한 측정치는 0.81, 스트레스 대처전략 문항들의 α 계수는 0.62, 개인차변인의 경우 모호성에 대한 관용성은 0.80, 내외통제소재는 0.64, 성격유형은 0.68로 나타났고 직무만족은 0.62, 이직의도는 0.54로 나타나 척도의 신뢰도는 입증되었다.

척도의 타당도를 평가하기 위해서는 요인분석을 실시하였다. 직무스트레스 변인군에 속한 24개 문항이 6개 요인으로, 대처행동의 13개 문항이 4개 요인으로, 그리고 스트레스 결과 문항 7개가 2개 요인으로 구분되는가를 보기 위해 Varimax Rotation에 의한 주성분분석을 사용하여 판별타당도를 구하였다. 고유가 1.0이상, 요인부하량 0.4이상을 기준으로 한 결과 모든 문항들이 처음에 기대했던 차원에 적재된 것으로 나타나 척도의 구성타당도가 높은 것으로 밝혀졌으나 '역할과다'의 2개문항과 '간접적/적극적 대처행동'의 1개 문항의 공통분

산이 현저히 낮게 나타나 이후의 분석에서는 이 문항들을 제외시키고 '역할과다'에는 4문항, '간접적/적극적 대처행동'에는 2문항만을 포함시켰다.

2. <가설 1> 인구통계학적 특성별 차이분석

질문지에 포함된 인구통계학적 변수 중에서 직무스트레스, 대처행동, 직무만족과 이직의도의 지각정도에 영향을 주는 변수는 '성별', '연령', '직위', '근무경력', '결혼', '자녀여부'와 '소득'으로 나타났다. '교육정도'와 '자격증' 변수는 위의 다섯 가지 변수에 대해 통계적으로 유의미한 관계를 보여주지 않았는데 이는 아마 조사대상자의 대부분이 대졸(84.9%)과 1급 자격증 소지자(76.9%)로 비교적 동일한 집단이기 때문이 아닌가 생각된다.

'성별'은 직무스트레스원 중 역할요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면 남자가 역할과다로 인한 스트레스를 여자보다 많이 느끼는데($m=65.31$ vs. 61.85 , $F=5.74$, $p<0.05$) 반해 여자는 역할모호성으로 인한 스트레스 지각정도가 남자보다 높게($m=60.52$ vs. 57.60 , $F=3.92$, $p<0.05$) 나타났다. 또 보수에 대한 인식에서도 여자($m=69.91$)가 남자($m=62.18$)보다 더 많은 스트레스로 지각하고 있음을 보여준다($F=20.72$, $p<0.0001$).

스트레스에 대한 대처행동에서는 남자가 '직접적/적극적인 대처방법'을 선호하는데 반해 여자는 '간접적이고 적극적인 행동'을 더 많이 선택하는 것으로 나타났다. '직접적이고 적극적인 대처행동'은 문제해결을 위해 계획을 세운다던가 문제의 원인을 찾아서 대면하는 방법인데 비해 '간접적이고 적극적인 대처행동'은 스트레스를 주는 상황을 긍정적으로 재평가하거나 해결되기를 바라는 소망적 사고들을 가리키는 것으로 여기에 나타난 대처행동 선택에 있어서의 남녀간 차이는 일반적인 남녀의 성향차이와도 유사한 것으로 평가된다. 즉 남성은 전생애에 걸쳐 보다 공격적이고 적극적이도록 사회화되는 반면 여성은 타인과의 갈등을 회피하고 친밀한 관계를 맺는데 가치를 두며 문제를 자기내면화하도록 사회화되는 것이다. 성별에 따른 '직무만족도'와 '이직의도'는 유의미한 차이를 보이지 않았다.

'연령'은 스트레스 지각수준이나 대처행동과 직무만족도의 차이에 유의미하게 나타나지 않았고 오직 이직의도에서만 유의미한 차이를 나타냈다($F=8.73$, $p<0.01$). 보다 구체적으로 20대의 응답자들(평균=50.73)보다는 30대의 응답자들(평균=53.38)이 이직할 의사가 좀 더 많은 것으로 나타났으나 40세 이상(평균=38.18)이 되면 이직의도는 20대나 30대에 비해 상당히 낮게 나타난다. 이는 아마 30대의 응답자들은 20대에 비해 결혼이나 육아로 인한 욕구가 높고 아직은 다른 직업을 시작할 수 있을 만큼 젊다고 생각하지만 40대 이상은 새로

운 직업으로 옮기기에는 나이가 들었고 또 현직장에서도 어느 정도 자리를 잡았기 때문에 이직을 고려하는 정도가 낮은 것으로 생각된다.

‘직위’는 역할요인이나 보수요인으로 인한 스트레스 지각정도에는 유의한 차이를 보여주지 않았으나 ‘경력개발’과 ‘직무의 의미’ 변수에서는 유의한 차이를 보여주었다. 먼저 평사회복지사(평균=79.07)가 대리, 과장, 부장등 중간관리자급(평균=60.56)보다 경력개발로 인한 스트레스를 훨씬 높게 지각하고 있고($F=25.22, p<0.01$), ‘직무의 의미’에 있어서도 평사회복지사가 지각하는 스트레스의 평균은 51.76인데 반해 중간관리자급 사회복지사의 스트레스 평균은 41.95로 나타나 평사회복지사가 스트레스를 상당히 더 높게 지각하고 있는 것으로 보인다. 이 때 F값은 $p<0.05$ 에서 10.73이었다.

‘직무만족’이나 ‘이직의도’ 변수는 직위에 따라 별 영향을 받지 않는 것으로 나타났으나 대처행동에 있어서는 평사회복지사(평균=68.04)보다는 대리, 과장, 부장등 중간관리자급의 사회복지사들(평균=73.13)이 보다 ‘직접적/적극적 대처방법’을 많이 사용하는 것으로 나타났다. 이 두집단의 평균 차이에 있어서 F값은 $p<0.05$ 에서 4.03으로 나타났다. 즉 직위를 놓고 볼 때 중간관리자보다 평사회복지사가 ‘전문적 성장’과 관련된 스트레스를 많이 받는다고 생각하고 있으며 스트레스에 대한 대처행동에서도 가장 효과적이라고 할 수 있는 ‘직접적/적극적인 대처행동’을 덜 취하는 것으로 볼 수 있다.

‘근무경력’은 직무스트레스의 지각수준에 영향을 미치는 중요한 변수로 지적되어 왔는데 본 연구도 유사한 결과를 보여주고 있다. <표4>는 재변수의 근무경력별 차이를 보여준다.

근무경력이 길어질수록 ‘역할모호성’에서 오는 스트레스의 지각수준은 점점 낮아지는 것으로 나타났는데 이는 근무경력이 쌓이면서 직무에 익숙해지기 때문으로 짐작된다. 반면 ‘경력개발’과 관련된 스트레스는 경력이 오래수록 더 심하게 느끼는 것으로 나타났는데 이는 역시 승진이 제도적으로 막혀있는 사회복지전문요원이나 사회복지관 규모의 영세성으로 인해 승진의 사다리가 과장 부장으로 한정되어 있는 사회복지관의 사회복지사 모두 근무경력이 쌓일수록 이로 인한 스트레스를 많이 느끼는 것으로 이해할 수 있다. 대처행동의 선택은 근무경력에 의한 영향을 받지 않았다.

‘클라이언트에 대한 책임’에서 오는 스트레스는 1년 미만의 경력자나 3년 이상의 경력자보다 1-3년 사이에 있는 사람들이 가장 높게 지각하고 있는 것으로 나타났는데 이러한 결과는 이 시기가 이직을 가장 심각하게 고려하는 시기인 점과도 일맥상통한다. 또 이 시기의 사회복지사들의 소진률이 가장 높다는 소진 관련 연구의 결과와도 맥락을 같이 하고 있다. 이러한 경향은 ‘이직의도’에서도 동일하게 나타난다. 즉 신입 사회복지사나 3년 이상의 유

경력자에 비해 1-3년 사이의 경력을 지닌 사회복지사들의 이직의도가 높게 나타나는 것이 그것이다.

보수에서 오는 스트레스는 근무경력이 쌓여갈수록 점차 감소하는 것으로 나타나 이는 직급의 상승이나 호봉의 상승으로 인한 실제 보수액의 증가도 하나의 요인이 될 수 있고 근무경력이 오래될수록 직업의 다른 보상적인 측면들로 인해 보수를 크게 문제삼지 않게 되는 것도 하나의 설명 가능성이 될 것이다.

이외에 '결혼'여부도 '역할모호성'이나 '경력개발'로 인한 스트레스 지각정도와 및 이직 의도에 유의미한 차이를 가져오는 것으로 나타났다. '역할모호성'에 있어서는 기혼자(평균 =61.74)가 미혼자(평균=57.43)보다 스트레스를 더 많이 받고 있었고 $p < 0.05$ 에서 F값은 4.40이었다. '경력개발'에 있어서는 미혼자(평균=80.83)가 기혼자(평균=74.69)보다 더 많은 스트레스를 느끼는 것으로 나타났고 $p < 0.01$ 수준에서 $F=6.51$ 이었다. '이직의도'는 기혼자(평균=59.95)가 미혼자(평균=54.28)보다 더 높게 느끼고 있는 것으로 나타났다($F=3.34$, $p < 0.05$).

(표 4) 근무경력별 직무스트레스 지각정도, 직무만족과 이직의도

종속변인	근무경력별 평균			F
	1년미만	1년-3년미만	3년이상	
역할과다	62.91	64.12	62.88	0.36
역할모호성	62.17	61.58	56.35	6.91**
경력개발	68.84	77.23	81.49	10.01***
직무의 의미	51.94	51.75	51.50	0.02
클라이언트에 대한 책임	61.97	69.12	58.39	4.82**
보수에 대한 인식	77.18	64.83	63.75	6.37**
직무만족	63.84	60.73	65.57	2.33
이직의도	58.18	60.49	52.79	5.55**

* $p < 0.05$, ** $p < 0.001$, *** $p < 0.0001$

'자녀여부'도 '역할모호성'과 '경력개발'로 인한 스트레스 지각수준과 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 변수로 나타났는데 그 내용은 다음과 같다.

〈표 5〉 자녀여부가 미치는 영향

종속변인	자녀여부에 따른 평균		F
	없다	있다	
역할보호성	52.15	51.48	10.80**
경력개발	75.18	82.06	13.12***
직무만족	62.04	64.29	1.02
이직의도	60.00	53.07	9.34**

*p<0.05, **p<0.001, ***p<0.0001

연평균소득의 차이는 <표6>에 나타난 바와 같이 직무스트레스 변인에서는 ‘역할보호성’, ‘직무의 의미’와 ‘보수’에 대한 인식에서 유의미하게 나타났는데 이 세 변수 모두에서 일관되게 연평균‘소득’이 낮을수록 스트레스 지각정도가 높고 소득이 높을수록 스트레스 지각정도가 낮아지는 방향성을 보였다.

〈표 6〉 연평균소득별 직무스트레스 지각정도와 대처행동 및 직무만족과 이직의도

종속변인	연평균 소득수준에 따른 평균			F
	500-960만	961만-1200만	12001만 이상	
역할과다	64.01	64.00	61.45	1.20
역할보호성	63.10	59.31	55.24	7.21**
경력개발	74.39	79.73	78.65	2.76
직무의 의미	53.98	52.46	47.70	4.36*
클라이언트에 대한 책임	65.54	68.38	69.05	1.62
보수에 대한 인식	69.67	64.63	62.81	4.32*
직접/적극적 대처행동	65.36	68.40	70.72	4.21*
직접/소극적 대처행동	45.45	45.16	46.67	0.33
간접/적극적 대처행동	67.44	68.81	70.48	0.98
간접/소극적 대처행동	53.33	48.61	49.13	3.09*
직무만족	61.33	62.09	68.13	3.41*
이직의도	61.93	56.88	50.60	6.64**

*p<0.05, **p<0.001, ***p<0.0001

또 대처행동에 있어서는 소득이 높아질수록 직접적이고 적극적인 문제해결적 방안을 선택하는율이 높은 것으로 나타났는데 이는 직위가 중간관리자인 응답자들이 직접적 적극적 대처방법을 선호한 것과 상관관계가 있으리라고 생각된다. 거의 소진에 가까운 현상이

라고 할 수 있는 '간접적/소극적 대처행동'도 연평균소득에 따라 영향을 받는 것으로 나타났는데 소득이 낮은 사람들이 '간접적/소극적 대처행동'을 더 많이 선택하는 것으로 보인다. 소득은 또 결과변수인 직무만족과 이직의도 두 가지에다 유의미한 차이를 가져오는데 소득이 높을수록 직무만족도도 높고 소득이 낮을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다.

3. 직무스트레스, 대처행동, 개인의 성격적 특성, 직무만족과 이직의도의 관계

1) 가설 2: 직무 스트레스 지각수준에 따른 분석

직무스트레스의 하위변인들의 값을 모두 합하여 전체 직무스트레스 점수를 계산한 다음 이 자료를 전체 빈도수의 약 33%씩 나누어 세 집단으로 묶어 60점까지를 低, 61에서 68점까지를 中, 69점 이상을 高로 분류하였다. 이처럼 직무스트레스 지각수준에 따라 응답자를 세 집단으로 나누는 다음 직무만족과 이직의도의 지각수준이 집단별로 차이가 나는지를 일원 분산분석을 이용하여 분석해 <표7>과 같은 결과를 얻게 되었다.

<표7> 직무스트레스 지각수준에 따른 직무만족, 이직의도와 대처행동

종속변인	직무스트레스 지각수준			F 값
	저(低)	중(中)	고(高)	
직무만족	70.66(18.87)	63.47(17.52)	55.15(18.82)	19.02***
이직의도	49.37(18.75)	65.34(19.17)	65.15(20.61)	17.75***
직접,적극적 대처행동	68.67(12.30)	67.20(12.25)	68.98(11.62)	0.73
직접,소극적 대처행동	45.56(14.29)	46.56(13.94)	44.47(13.80)	0.63
간접, 적극적 대처행동	70.43(14.77)	67.34(13.07)	69.04(14.25)	1.46
간접, 소극적 대처행동	46.61(14.35)	49.49(14.72)	53.97(14.29)	7.17***

*p<0.05, **p<0.001, ***p<0.0001

(가설 1-1) 직무스트레스를 많이 느끼는 집단일수록 '직무만족도'는 낮게 나타났고 '이직의도'의 경우 스트레스 지각정도가 낮은 집단보다는 중간집단과 높은 집단이 '이직의도'도 많이 지각하고 있는 것으로 나타났으나 중간집단과 높은 집단 사이에는 뚜렷한 차이가

보이지 않았다.

(가설 1-2) 스트레스 대처행동은 '간접적/소극적 대처행동'을 제외하고는 직무스트레스 지각수준과는 유의미한 관계가 없는 것으로 나타났다. '간접적/소극적 대처행동'은 소진에 가까운 행동으로 스트레스 지각수준이 높은 집단일수록 이 행동을 많이 선택하는 것으로 나타났다.

2) 가설 3: 개인의 성격 특성에 따른 분석

(1) 모호성에 대한 관용성의 수준에 따른 분석

모호성에 대한 관용성은 중앙값을 기준으로 하여 57점 미만은 관용성이 낮은 집단으로 57점 이상은 관용성이 높은 집단으로 분류하여 집단별로 직무만족이나 이직의도 및 대처행동이 다르게 나타나는지를 살펴보았다.

〈표8〉 모호성에 대한 관용성의 수준에 따른 직무만족, 이직의도와 대처행동

종속변인	모호성에 대한 관용성 지각수준		F 값
	저(低)	고(高)	
직무만족	62.51(19.09)	64.88(19.72)	1.18
이직의도	57.28(20.83)	55.36(19.68)	0.70
직접, 적극적 대처행동	69.23(12.17)	66.54(11.76)	4.00**
직접, 소극적 대처행동	44.76(13.67)	46.98(14.50)	1.99
간접, 적극적 대처행동	67.65(13.65)	71.03(14.52)	4.68*
간접, 소극적 대처행동	49.00(14.85)	51.35(14.45)	2.06

*p<0.05, **p<0.001, ***p<0.0001

〈표8〉에서 보는 것처럼 '모호성에 대한 관용성'은 '직무만족도'나 '이직의도'에는 아무런 유의미한 영향을 가져오지 않았으나 대처행동중 '직접적/적극적 대처행동'과 '간접적/소극적 대처행동'에는 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 모호성에 대한 인내가 부족한 집단이 인내심이 많은 집단보다 더 직접적이고 적극적인 스트레스 대처행동을 하는 것으로 나타났고 또 '관용성'이 높은 집단이 낮은 집단보다 간접적이고 적극적인 대처행동을 더 많이 하는 것으로 나타났다. 모호성을 잘 참아내는 사람들이 그렇지 못한 사람들보다 스트레스 상황에 간접적으로 대처한다는 것, 다시 말해서 문제를 직접 해결하기보다는 문제를 인식하는 자신의 인식방법을 변화시킴으로써 대응하려한다는 것과 인내심이 적은 사람이 문제

를 직접적으로 해결하려고 한다는 것은 일관성이 있다고 생각된다.

(2) 내외통제소재에 따른 분석

내외통제소재는 자기에게 일어나는 일의 결정권이 자기 내부에 있다고 믿는지 아니면 자기의 능력을 벗어난 외부에 있다고 생각하는지를 말하는 것인데 중앙값 30점 이하와 이상의 두 집단으로 나누어 30점 이하의 집단을 내적통제소재 집단, 31점 이상의 집단을 외적 통제소재의 집단으로 보았다.

<표9> 내외통제소재에 따른 직무만족, 이직의도와 대처행동

종속변인	통제소재에 따른 평균		F 값
	내적통제소재	외적통제소재	
직무만족	66.64(18.68)	59.11(19.39)	13.04***
이직의도	52.31(18.92)	62.28(20.97)	21.14***
직접, 적극적 대처행동	71.59(10.75)	63.73(12.31)	39.35***
직접, 소극적 대처행동	44.34(14.07)	47.26(13.78)	3.66
간접, 적극적 대처행동	70.72(13.60)	66.49(14.28)	7.80**
간접, 소극적 대처행동	46.80(14.23)	53.91(14.43)	20.89***

*p<0.05, **p<0.001, ***p<0.0001

<표9>는 내적통제소재 집단이 외적통제소재 집단보다 '직무만족도'가 높고 '이직의도'는 낮음을 보여준다. 또 내외통제소재는 '직접적/소극적 대처행동'을 제외한 나머지 세 가지 대처행동에 모두 유의미한 관계를 갖고 있다. 즉 내적통제소재 집단이 외적통제소재 집단보다 '직접적/적극적인 대처행동'이나 '간접적/적극적인 대처행동'을 많이 선택하는데 반해 외적통제소재 집단은 '간접적/소극적인 대처행동'을 더 많이 선택하는 것으로 나타나 뚜렷한 차이를 보여주었다.

(3) AB성격유형에 따른 분석

AB성격유형은 문항별 점수를 합산하여 중앙값을 기준으로 51점 이하는 A형 성격, 52점 이상은 B형 성격으로 유형을 분류하였다. <표 10>은 성격유형에 따른 차이점을 보여준다. 성격유형은 대처행동에는 전혀 유의미한 차이를 가져오지 않았으나 '직무만족'과 '이직의도'에는 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 A형 성격으로 분류된 집단보다는 B형 성격

에 속하는 사람들이 높은 직무만족도를 보여주었고 낮은 이직의도를 보여준 데 반해 A형 성격은 직무만족도가 상대적으로 낮고 이직의도는 높아 일관성 있는 결과를 보여주고 있다.

〈표 10〉 AB 성격유형에 따른 직무만족, 이직의도와 대처전략

종 속 변 인	AB성격유형에 따른 평균		F값
	A형	B형	
직 무 만 족	61.40(18.62)	65.51(19.78)	4.44**
이직의도	59.95(20.31)	53.52(20.06)	8.66**
직접, 적극적 대처행동	69.29(12.19)	67.28(11.92)	2.36
직접, 소극적 대처행동	45.10(13.47)	46.04(14.49)	0.38
간접, 적극적 대처행동	69.27(14.76)	68.55(13.37)	0.23
간접, 소극적 대처행동	49.88(14.83)	49.87(14.67)	0.00

*p<0.05, **p<0.001, ***p<0.0001

3) 가설 4: 대처행동의 종류에 따른 분석

Newman과 Beehr²⁸⁾는 직무스트레스에 대한 대처를 적응적 반응이라고 명명하고, 직무상황에서 스트레스를 유발하는 요인을 제거, 개선, 변화시키거나 직무스트레스 상황에 대한 개인의 반응을 유익한 방향으로 수정하려는 것이라고 하였다. 즉 유사한 스트레스 상황에 처해 있더라도 개인의 대처행동에 따라 스트레스의 결과를 다르게 지각할 수 있다는 것이다. 직무스트레스의 대처가 중요한 것은 스트레스에 따른 부정적 결과가 개인이 받는 스트레스의 수준뿐만 아니라, 개인이 사용하는 대처방식과도 밀접한 관련이 있기 때문이다.

본 연구에서 도입한 네 가지 차원의 대처행동이 직무만족과 이직의도에 영향을 미치는지를 보기 위해 각각의 대처행동별로 전체점수를 계산한 다음 이 자료를 전체 빈도수의 약 33%로 나누어 세 집단으로 분류하였다. 응답자를 세 집단으로 나누는 다음 직무만족과 이직의도의 지각수준이 집단별로 차이가 나는지를 일원분산분석을 이용하여 분석한 결과 직접적 소극적 대처행동은 아무런 유의한 차이를 가져오지 못하는 것으로 밝혀졌지만 다른 대처행동들은 결과변수에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

(1) 직접적/적극적 대처행동에 따른 분석

〈표 11〉에 나타난 것처럼 '직접적/적극적인 대처행동'의 채택이 많은 집단일수록 '직무만족도'가 높았으며 '이직의도'는 낮은 것으로 나타나 이 차원의 대처행동이 직무스트레스

28) Beehr & Newman, 1979, op.cit.

의 부정적 효과를 조절하는데 매우 중요한 역할을 하고 있음을 입증하였다.

〈표 11〉 직접적/적극적 대처전략에 따른 직무만족, 이직의도

종속변인	직접적/적극적 대처행동에 따른 평균			F 값
	저(低)	중(中)	고(高)	
직무만족	59.10(19.04)	67.75(17.53)	66.62(20.90)	8.04***
이직의도	60.95(19.66)	53.81(18.27)	50.65(23.36)	7.88***

*p<0.05, **p<0.001, ***p<0.0001

(2) 간접적/적극적 대처행동에 따른 분석

긍정적 재평가 등에 해당하는 '간접적/긍정적인 대처행동'은 직무만족에만 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이러한 대처행동을 많이 사용할수록 직무만족도가 높다.

〈표 12〉 간접적 적극적 대처행동에 따른 직무만족, 이직의도

종속변인	간접적/적극적 대처행동에 따른 평균			F 값
	저(低)	중(中)	고(高)	
직무만족	61.01(19.29)	64.31(18.76)	70.52(21.02)	3.33*
이직의도	58.38(20.41)	55.88(19.94)	51.61(22.38)	1.59

*p<0.05, **p<0.001, ***p<0.0001

(3) 간접적/소극적 대처행동에 따른 분석

이 차원의 대처행동은 스트레스에 적응하기 위한 방법으로 술이나 약물에 의존하거나 병이 나거나 의기소침해져 버리는 방법들로서 소진현상과 유사한 정도에 이른 행동으로 '직무만족' 및 '이직의도' 둘 다에 영향을 미친다. 이러한 '간접적/소극적인 접근법'을 많이 쓸수록 '직무만족'은 낮아지며 '이직의도'는 높아지는 것이다.

〈표 13〉 간접적/소극적 대처행동에 따른 직무만족, 이직의도

종속변인	간접적/소극적 대처행동에 따른 평균			F 값
	저(低)	중(中)	고(高)	
직무만족	66.05(19.54)	60.38(17.31)	61.05(19.78)	3.19*
이직의도	50.32(19.56)	61.69(17.65)	63.27(20.48)	17.21***

* $p < 0.05$, ** $p < 0.001$, *** $p < 0.0001$

4. 직무만족과 이직의도의 예측

앞에서는 각 변수에 영향을 미치는 요인들을 발견하기 위하여 평균값의 차이를 검증하는 변량분석을 하였다. 그러나 이 분석을 통해서는 영향을 미치는 변수들의 상대적인 중요도를 분석해낼 수가 없다. 따라서 여기서는 중다회귀분석으로 직무만족과 이직의도를 설명하는 변수들을 예측하는데 변수간의 상대적인 중요도를 분석하기 위해 Stepwise 방법을 사용하였다.

1) 직무만족도에 대한 분석

직무만족을 종속변수로 하고 이를 설명하는 독립변수로는 일원분산분석에서 통계적 유의도를 보여준 변수들을 투입한 결과 '보수'로 인한 스트레스, '직접적/적극적인 대처행동', '근무경력', '모호성에 대한 관용성' 등이 유의하게 나타났는데 이중 앞의 세 변수의 회귀성에 대한 F 검증 결과는 $p < 0.05$ 수준에서 유의미하였다. Stepwise 중다회귀분석 결과 가장 설명력이 컸던 변수는 '보수에 대한 인식'으로 보수로 인한 스트레스와 '직무만족' 사이에는 -0.77의 부적 관계가 있음을 보여주었다. '직무만족'에 대한 전체적인 설명력 R^2 은 0.27 이었다.

〈표 14〉 직무만족에 대한 stepwise 중다회귀분석: 전체(N=255)

변수	b	R ²	F	P
보수로 인한 스트레스	-0.77	0.22	71.20	0.0001
직접적/적극적 대처행동	0.29	0.25	9.81	0.0019
근무경력	0.12	0.27	5.00	0.0262
모호성에 대한 관용성	0.29	0.27	3.31	0.0700
Intercept	83.10			

2) 이직의도에 대한 stepwise 중다회귀분석

'이직의도'는 독립변수로 일원분산분석에서 유의미하게 나타났던 변수들을 투입하였는데 '직무만족'의 경우와 같이 '보수에 대한 인식', '직접적/적극적 대처행동', '모호성에 대한 관용성', '근무경력'의 4가지 변수가 공통적으로 설명력이 있는 것으로 나타났고 이의

'연령', '간접적/소극적 대처행동', '전문적 성장요인'의 세개 변수가 추가되어 총 일곱개 변수로 $p < 0.05$ 의 수준에서 30%를 설명하고 있다.

〈표 15〉 이직의도에 대한 stepwise 종다회귀분석: 전체(N=255)

변수	b	R ²	F	P
보수로 인한 스트레스	0.42	0.12	62.32	0.0001
연령	-0.49	0.18	43.96	0.0001
간접적/소극적 대처전략	0.20	0.23	28.04	0.0001
전문적 성장요인	0.28	0.25	21.20	0.0043
근무경력	-0.16	0.27	15.68	0.0067
모호성에 대한 관용성	-0.18	0.28	12.85	0.0308
직접적/적극적 대처전략	-0.21	0.30	9.67	0.0242
AB 성격유형	-0.21	0.31	8.70	0.0859
직접적/소극적 대처전략	0.13	0.32	8.50	0.1382
소득	-0.00	0.32	8.10	0.1206
Intercept	56.57			

이직의도 변수는 '결혼'여부에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 일원분산분석의 결과 지적되었는데 혼인상태별 종다회귀분석을 통해서도 예측요인에 차이가 있었다. 미혼집단의 경우 이직의도에 가장 큰 설명력을 갖는 변수는 '간접적/소극적인 대처행동'(0.28)인데 반해 기혼집단의 경우는 '보수'로 인한 스트레스(0.70)로 지적되었다.

종합적으로 볼 때 '보수'로 인한 직무 스트레스가 '직무만족'과 '이직의도'에 대한 가장 중요한 설명변수이고 '근무경력'과 '직접적/적극적인 대처행동'이 공통적으로 중요한 변수임을 알 수 있다. 이외에 직무스트레스 변수나 대처행동 변수를 종속변수로 두고 종다회귀분석을 시행해 보았으나 설명력이 5%이하로 나타나 이 변수들은 '직무만족'과 '이직의도'라는 스트레스 결과변수를 설명하는 독립변수로 취급해야 한다는 이 연구의 모형을 지지하는 것으로 나타났다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 지역사회를 중심으로 일선에서 일하는 사회복지사의 직무만족 및 이직의도에 영향을 미치는 요인들을 직무스트레스, 스트레스 대처행동과 개인적 특성과의 관련하에서 연구하였다. 보다 구체적인 연구질문은 다음과 같다.

- (1) 직무만족, 이직의도, 직무스트레스 지각정도, 성격특성, 이직의도는 인구통계학적 변수의 차이에 따라 영향을 받는다.
- (2) 사회복지사들은 어떤 직무요인에서 가장 스트레스를 많이 지각하고 있는가.
- (3) 직무만족과 이직의도는 직무스트레스의 지각정도에 영향을 받는다.
- (4) 직무만족과 이직의도는 사회복지사의 개인적 성격 특성의 영향을 받는다.
- (5) 사회복지사들은 어떤 스트레스 대처행동을 많이 사용하고 있으며 스트레스 대처행동은 개인적 특성의 영향을 받는다.
- (6) 직무만족과 이직의도는 스트레스 대처행동의 영향을 받는다.

먼저 인구통계학적 변수로 직무만족에 영향을 주는 변수는 연평균소득뿐이었으나 이직의도는 연령, 근무경력, 결혼, 자녀 및 연평균소득에 영향을 받았다. 즉 20대나 40대보다는 30대가, 근무경력 1년 미만이나 3년 이상보다는 1-3년 사이의 집단이, 미혼자보다는 기혼자가, 자녀가 있는 사람보다는 없는 집단이, 소득이 낮은 집단이 현재의 직업을 그만두고 다른 일을 할 의사가 많은 것으로 나타났다.

둘째, 직무스트레스를 부과하는 직무관련 요인은 '경력개발'과 '클라이언트에 대한 책임', '보수', '역할과다', '역할모호성', '직업의 의미' 순으로 나타났다. 직무스트레스 지각의 최대치를 100점으로 할 때 '경력개발'이 78.18점이라는 높은 점수를 기록하면서 직무스트레스 중 가장 큰 요인으로 지적된 점은 사회복지전문요원의 경우 지금까지는 별정직으로 승진이 제도적으로 보장되지 않았던 점과 사회복지관의 사회복지사들의 경우 기관의 소규모성으로 인한 승진단계가 제한되어 있는 점 때문에 갖고 있는 자기 직업의 장래에 대한 불안을 잘 반영하고 있다고 하겠다. 또 '클라이언트에 대한 책임'이 제2의 스트레스원(67.86점)으로 지적된 것은 사회사업실천의 성격에서 오는 의사결정에 있어서의 불확실성과 여기에 연유하는 책임감과 갈등을 일선사회복지사들이 심각하게 생각하고 있음을 보여준다. 이러한 근심은 한편으로는 보다 심사숙고해서 클라이언트와 관련된 결정을 내리게 하겠지만 한편으로는 수퍼비전이나 적절한 교육 훈련의 미비에서 오는 불안감을 반영하는 것으로도 볼 수 있다.

셋째, 직무만족의 평균점수는 63.39점, 이직의도는 56.58점이었고 이 두 변수는 직무스트레스 지각수준의 영향을 받는데 전체적인 직무스트레스 지각정도가 낮을수록 직무만족도가 높았고 이직의도는 낮았다. 따라서 직무스트레스를 저하시키는 방안의 모색이 개인적인 차원은 물론 조직의 차원에서도 시급히 강구되어야 할 것이다.

넷째, 직무만족과 이직의도는 개인적 특성변수중 내외통제소재와 AB성격유형에 영향을 받는 것으로 드러났다. 자신에게 일어나는 일들의 통제력이 자기 내부에게 있다고 생각하

는 내적통제집단이 통제력이 자기와 무관한 외부에 있다고 생각하는 외적통제집단보다 직무만족도가 높았고 이직의도도 낮았다. 이러한 결과는 스트레스 관리방안을 마련할 때 개인의 인지적 변화를 꾀하는 전략이나 조직 내에서 개인의 자율성을 보장하는 전략 등이 효과적일 것임을 시사하고 있다. 또 성격유형에 있어서는 경쟁적이고 조급하며 성취 지향적인 A형보다는 B형성격의 소유자가 직무만족이 높고 이직의도가 낮은 것으로 나타나 스트레스 관리의 개인적 전략에 유용한 시사점을 제공하고 있으며 통제소재나 성격유형과 관련된 이같은 결과는 외국의 선행연구결과와도 일치하고 있어 신뢰도를 더해준다.

다섯째, 전체적으로 보아 사회복지사들은 스트레스를 받을 때 문제해결을 위해 계획을 세우거나 대면하거나 하여 스트레스의 원인을 변화시키려는 노력인 '직접적/적극적 대처행동(68.23)'과 문제에 대응하는 자신의 행동이나 반응을 반성하거나 이를 보다 긍정적으로 생각하도록 자신의 인지적 반응을 변화시키려는 노력인 '간접적/적극적인 대처행동(68.89)'을 거의 같은 비율로 사용하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 이런 대처행동은 인구통계학적 변수와 개인적 특성에 따라 차이가 있는 것으로 드러났다.

먼저 '직접적/적극적 대처행동'은 남자가 여자보다, 중간관리자급이 평사회복지사보다, 소득이 높은 사람이 낮은 사람보다, 그리고 모호성에 대한 관용성이 낮은 사람이 높은 사람보다, 내적통제집단에 속하는 사람이 외적 통제집단보다 더 많이 사용하는 것으로 나타났다. '간접적/적극적 대처행동'의 경우에는 남자보다 여자가, 모호성에 대한 관용성이 높은 사람이 낮은 사람보다, 내적통제소재자가 외적통제소재자보다 더 많이 사용하는 것으로 나타났다. 한편 가장 비효과적이고 부정적인 대처방식이라고 생각되는 '간접적/소극적 대처행동'은 소득과 직무스트레스의 수준 및 통제소재에 따라 유의미한 영향을 받는 것으로 나타났는데 소득이 낮고 직무스트레스를 많이 느끼며 외적통제집단에 속하는 사람들이 그렇지 않은 사람보다 이 방식을 많이 채택하는 것으로 밝혀졌다.

끝으로 같은 스트레스 상황에서 같은 성격유형의 사람이라도 스트레스에 대응하는 행동 양식에 따라 그 결과가 달라질 수 있다는 지적에 대해 본 조사의 결과는 대체적으로 긍정하고 있다. '직접적/적극적 대처행동'이나 '간접적/적극적 대처행동'을 많이 사용할수록 직무만족은 높아지고 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났고 '간접적/소극적 대처행동'을 많이 사용할수록 직무만족은 낮아지고 이직의도는 높아지는 것으로 나타났다.

대처행동의 분석결과는 사회복지사의 직무스트레스를 줄이고 직무만족을 증가시키며 이직을 방지하는데 매우 중요한 자료를 제공하고 있다. 문제의 원인을 직접적으로 변화시키거나 자신의 인지적 반응을 변화시키려는 전략이 문제의 원인을 회피하거나 자신의 인식적 수준에서 이를 부정하는 전략보다 훨씬 효과적이라는 점이 입증된 것이다. 특히 '직접적

‘긍정적 대처행동’은 중다회귀분석 결과에서도 직무만족과 이직의도를 설명하는 중요한 변수로 등장하고 있다. 따라서 스트레스 관리 차원에서 이러한 대처방안에 대한 교육과 훈련을 제공하는 것은 조직전체의 직무재구성이나 조직개편보다 비교적 쉽게 목적을 이룰 수 있는 한가지 방법이 될 것이다.

전반적으로 직무만족과 이직의도를 가장 잘 설명하는 변수가 보수라는 사실이 다중회귀 분석 결과로 지적되었는데 이점은 다른 연구에서도 되풀이 지적되고 있는 점이다. 특히 기혼자의 경우 이직을 고려하게 되는 가장 큰 변수가 보수 때문이라는 분석결과는 사회복지사의 대우가 생활보장이 되지 않는 한 좋은 인력이 지속적으로 한 분야에서 노하우를 쌓아 사회복지의 전문성과 서비스의 전반적인 향상을 기대하기는 어려울 것이라는 현실을 지적하고 있다.

이상의 조사결과를 기초로 하여 사회복지사의 직무만족을 높이고 이직률을 저하시키기 위한 정책대안을 몇 가지 제시한다.

첫째, 직무스트레스를 감소시키기 위한 스트레스 관리 프로그램이 도입되어야 한다. 건강하고 헌신적인 인력의 유지가 사회복지실천에서는 무엇보다 중요한 요건이므로 다양한 수준에서의 스트레스 관리가 제도화되어야 한다. 조직차원에서의 정기적인 교육, 훈련 및 스트레스 관리 워크샵이 정례화 되어야 한다. 조직차원의 대처가 당장 어려울 경우에는 개인적인 차원에서 가장 효과적인 대처행동에 대한 교육이나 훈련이 논의될 수 있는 집단 프로그램 등의 개발이 필요하다.

둘째, 수퍼비전을 정례화, 활성화하여야 한다. 수퍼비전은 사회복지사들에게 전문성과 관련된 교육의 기회를 제공하여 역할모호성이나 책임성의 문제를 명료화할 수 있으며 과업 부여의 조절기능을 통해 역할과다를 조정하고 전문적 사회화를 도울 수 있다. 또 수퍼바이저는 조직 내에서 발생하는 여러가지 행정적 갈등에 대한 보호막의 역할을 할 수 있고 회하의 사회복지사들의 스트레스를 빨리 파악하여 사회적 지지를 제공하는 등의 방법으로 이를 완화시킬 수 있다.

셋째, 직무 스트레스를 효과적으로 다룰 수 있도록 수퍼바이저에 대한 교육이 요구된다.

넷째, 사회복지사 보수체계의 개선이 필요하다. 동일한 자격을 가진 다른 직종의 유사한 직급자와 비슷한 수준의 임금이 지급되도록 임금 수준을 현실화해야 한다. 특히 사회복지관의 임금체계에 동일한 기준이 적용되도록 하여야 한다.

다섯째, 경력개발단계가 개선되어야 한다. 사회복지전문요원의 경우 숙원이던 일반직 공무원 사회복지직렬로의 전직과 별정직 6급이 도입됨에 따라 시행이 시급하고 사회복지관의 경우에도 보다 다양한 경력단계가 개발되어야 한다.

사회부조와 사회서비스에서는 프로그램의 내용에 못지않게 서비스 전달자의 자질이 중요한 역할을 한다. 즉 서비스 전달과정에서 클라이언트와 전달자간의 접촉이 서비스의 매우 중요한 한 구성요소로서 전달자의 전문성과 능력이 큰 역할을 하게 된다. 여하한 이유로든 이들 사회복지서비스의 전달자들이 일의 의미나 직업에 대한 회의를 느끼거나 지나친 압박감을 느끼고 있다면 이들이 제공하는 서비스의 내용은 당연히 영향을 받을 것이며 그 효과성과 효율성이 침해받을 것이다. 다시 말해서 사회복지사들의 전문적 능력도 우수해야 하겠지만 이들의 능력과 의욕을 북돋우고 유지하기 위한 노력이 필요하다. 그런 의미에서 사회복지 전달자들의 직업과 관련된 스트레스는 충분한 주의집중의 대상이 되어야 하고 이를 경감시키거나 예방하기 위한 방안들이 개인적 차원과 조직적 차원에서 동시에 진행되어야 할 것이다.