

농촌지도사의 역할갈등에 대한 이론적 탐색

김진모* · 이택선**

* 서울대학교 교수 · ** 서울대학교 대학원

A Theoretical Exploration on Agricultural Extension Workers' Role Conflict

Jin Mo Kim * · Taek Seon Lee **

* Professor, Seoul National University, ** Graduate School, Seoul National University

Summary

The objectives of this study were to explore theoretically the factors that were associated with role conflict of rural extension educators, to investigate the consequences of this conflict, and to suggest possible solutions to the role conflict. This study was carried out through literature review.

The findings from this study were as follows :

- 1) The causes of role conflict were divided into individual characteristics and social or organizational characteristics. Existing research papers examining the cause of rural extension educators' role conflict had focused mainly on individual characteristics. Therefore, social characteristics of the role conflict should be included in future research activities.
- 2) The consequences of role conflict were made up of individual dimensions and organizational dimensions. However, previous researches on rural extension educators' role conflict had dealt with the individual dimensions only. Therefore, the consequences of organizational dimensions should be added to future researches.
- 3) Revision of roles and job specifications, developing professional competencies, and raising achievement motivation were some of the possible solutions to rural extension educators' role conflict. These solutions, if managed effectively, may improve the performance of extension organizations, as well as that of the individuals by solving the role conflict of rural extension educators.

Key Words : Role Conflict, Agricultural Extension, Extension Educator

I. 서 론

우리가 살고 있는 시대가 산업사회에서 정보화 사회로, 나아가 지식기반 사회로 빠르게 변화하면서 대부분의 인간은 새로운 지식과 정보, 과중한 업무량, 자율권이 결여된 지나친 간섭, 의사결정에 참여하지 못하는 소외감, 상사· 동료 및 고객과의 관계 등으로 역할수행에 있어서 많은 스트레스를 받고 있다. 또한, 급격한 환경 변화 하에서 조직은 생존, 유지, 발전하기 위하여 조직구성원들에게 직무성과를 강조하고, 지

속적인 혁신과 도전을 요구하기 때문에 그들은 직무와 관련하여 역할갈등, 역할모호성 및 역할과다 등을 경험하게 된다(박광희·유화숙, 2003).

농촌지도사도 이런 상황에서 예외는 아니다. 외부적으로는 WTO와 UR 그리고 2002년의 한·칠레간 FTA 협상 타결 및 GR 협상으로 인하여 농업·농촌이 일대 변환기를 맞고 있으며, 내부적으로는 1997년에 농촌지도공무원의 지위가 국가직에서 지방직으로 전환됨과 동시에 IMF의 발생으로 인한 구조조정에 따라 농촌지도사 개인들에게도 커다란 변화가 일어났다. 농업분야

의 이러한 변화는 농촌지도사로 하여금 농촌지도와 농업행정 사이에서 심각한 역할갈등과 모호성을 느끼게 만들며, 지도사업에 있어서도 자긍심을 크게 손상시키는 결과를 낳았다(김진모, 2003). 결국 과거로부터 유지되어 오던 자긍심이 상실됨으로써 농촌지도사의 역할갈등은 심해지고, 이는 조직성과에 영향을 미치게 되며, 이로 인하여 외부로부터 받는 심리적 압박은 더욱 심각해지는 현상이 되풀이되는 것이다.

근대화 이후 우리나라 농업발전에 큰 공헌을 해왔던 농촌지도사의 이 같은 역할갈등은 우리나라의 농업·농촌발전에 매우 부정적인 영향을 끼칠 수 있다는 점에서 중요한 의미를 갖는다고 볼 수 있다. 농촌지도사가 전문적 자질을 갖추고 자신이 인식한 역할을 보다 효과적으로 수행할 때 한 개인으로서 조직에 만족하게 될 뿐 아니라 농업·농촌지역의 발전을 위해서도 바람직하기 때문이다. 만약 농촌지도사 자신이 기대하고 있는 역할과 모순을 느끼거나 기대되는 역할에 대한 갈등이 존재할 경우 직무에 대한 좋은 성과를 기대하기는 어려운 것은 자명한 사실이다. 이와 같은 상황 하에서는 농촌지도사들이 직무수행에 불만을 갖게 되어 사기와 능률은 떨어지고 기회만 주어지면 조직을 떠나려고 생각하게 될 것이기 때문이다.

지금까지 국내에서 수행된 농촌지도사의 역할에 관한 연구는 주로 1980년대 후반과 1990년대 초반에 이루어졌다(김정주, 1990; 김진군 1994; 김진군·최민호, 1994; 김학성, 1989; 임상봉, 1988; 임상봉·정지용, 1988). 농촌지도사가 지방직으로 전환되면서 급격한 변화를 겪기 시작하는 1997년 이후에는 농촌지도사의 역할에 대한 연구가 김진모(2003)의 연구 이외에는 거의 찾아볼 수 없을 정도로 빈약한 실정이다. 이처럼 농촌지도사의 역할에 대한 연구가 부재한 상황 속에서 역할갈등에 대한 연구를 찾아보기는 더욱 어려운 것은 당연한 결과라고 할 수 있다.

한편, 농촌지도직의 지방직화 이후 송기진

(2003)의 실증연구에 따르면, 농촌지도사가 농촌지도기관의 타 업무에 많은 시간을 소비함으로써 농촌지도사 본연의 업무추진이 어려운 실정이며 중앙지도 기관과 일선 지자체간의 업무명령의 중복으로 지도직 업무에 큰 혼선을 빚고 있는 것으로 지적되고 있다. 그리고 2차에 걸친 구조조정으로 인원이 대폭 감축됨으로써 농촌지도공무원의 업무범위가 너무 넓고 불분명하여, 일을 수행하면서 전문성을 찾는 것은 어려운 실정이며 농촌주민들과 지방자치단체장들로부터 정당한 평가를 받지 못하고 있다(이용환, 2000; 이용환 외 4인, 1999).

이상에서 살펴본 바와 같이 농촌지도사의 역할갈등이 심각하고, 이로 인한 결과 또한 부정적임에도 불구하고 이와 관련된 연구가 1990년대 후반 이후 부재한 것은 현실을 과학적이고 체계적으로 분석하고자 하는 노력이 부족했음을 보여주는 것이다. 따라서 이 연구에서는 현실에 대한 실증적인 분석을 시도하기에 앞서 1차적인 노력으로서, 문헌분석을 통해 농촌지도사의 역할갈등을 야기하는 요인과 그 역할갈등으로 인해 나타날 수 있는 결과는 무엇인지, 그리고 그러한 역할갈등을 개선할 수 있는 방안은 무엇인지를 이론적으로 탐색함으로써 향후의 실증분석에 필요한 이론적 토대를 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 역할의 개념

역할갈등의 정확한 개념을 이해하기 위해서는 역할의 개념을 먼저 살펴보는 것이 필요하다. 일반적으로 역할이란 사회적인 관계에서 어떤 위치를 점유하는 사람들이 해야 할 것으로 기대되는 행동의 범주를 의미한다. 따라서 어떤 지위를 차지하는 특정 개인에게 부여되는 기대에 따라 수행되는 구체적인 행동으로 지위를 수행함에 요구되는 규범적 기대라고 할 수 있다.

이러한 역할개념은 사회학·심리학·인류학 등 여러 학문 영역 내에서 다양하게 발전해 왔다. Roose와 Starke(1981)는 역할의 개념을 사회과학 연구에 있어서 하나의 중요한 초석을 제공하였는데, 역할이란 적어도 다음과 같은 세 가지 방향 즉, ①규범적 문화유형, ②직위를 점유한 개인들과의 상호 작용하는 사람들의 기대, ③직위를 점유한 사람들의 실제 행동으로 정의되어 왔다고 말하고 있다. 이렇게 정의가 여러 가지 방향으로 나타나는 이유는 각기 규정하고 있는 이론적 입장이 다르기 때문이다. 각각의 이론적 입장은 관점에 따라 구조주의적 입장, 상호작용주의적 입장, 그리고 통합주의적 입장으로 크게 분류된다(이봉섭, 1991).

첫째, 구조주의적 입장은 역할을 문화의 요소 즉, 규범적 요소에 초점을 두어 사회체계의 도구적 개념으로 파악하는 관점이며, 대표적인 학자로는 Linton(1936), Moreno(1935), Parsons(1951), Rizzo(1970) 등이 있다.

둘째, 상호작용주의적 입장은 역할의 행동적 측면을 강조하므로 그 관심은 역할행위의 과정적이고 창조적인 측면이 된다. 그래서 상호작용주의적 관점하에서는 역할에 대한 연구를 행할 때 공식적인 조직보다 비공식적인 집단과 같은, 구조가 갖추어지지 않은 집단을 연구영역으로 하며 Mead(1934), Turner(1978), Kahn과 Katz(1978), Sell(1981) 등의 학자들이 있다.

셋째, 통합주의적 입장은 구조주의와 상호작용주의의 중간 입장에서 연결을 시도한 것으로 앞에서 언급한 세 가지 방향을 모두 포함하는 역할로 설명하고자 하였다.

이와 같이 역할개념에 대한 정의가 다양하게 내려지는 이유는 역할의 속성이 사회와 개인을 연결시키는 도구이기 때문이다. 따라서 이 연구에서는 통합주의적 입장에 따라 '역할이란 집단이나 조직 내에서 어떤 직위를 차지하고 있는 개인에게 요구되는 기대이며 그 기대에 따라 수행되는 행동'으로 정의한다.

2. 역할갈등

1) 역할갈등의 개념



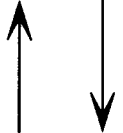
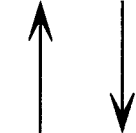
위에서 살펴본 역할의 개념정의를 기초로 하여 여러 학자들이 역할갈등에 관한 시각을 분석하여 이 연구에서 요구하는 역할갈등의 개념을 밝혀보고자 한다.

역할갈등은 갈등대상에 따라 그 개념규정의 초점이 달라질 수 있다. 조병설(1981)은 역할갈등의 개념의 분석에 유용한 차원으로 Gross 등이 분류한 세 가지 차원에 오인환 등이 추가한 차원을 포함하여 네 가지 차원을 제시하였는데 그 내용은 다음과 같다. 첫째는 역할상황을 역할담당자가 어떻게 지각하는가에 중심을 두어 역할갈등이 일어나는 대상을 역할담당자의 인성요인 즉, 심리적 요인으로 보는 차원(역할담당자의 지각에 대한 갈등의 차원)으로 대표적인 학자로는 Rizzo(1970), Miles와 Rogers(1976), Sell(1981) 등이 있으며, 둘째는 역할갈등을 여러 기대들이 서로 상충된 현상으로 보는 차원(역할담당자가 처해있는 상황적 차원)으로 Parsons(1951), Turner(1978), Goode(1974) 등이 대표적인 학자이고, 셋째는 위의 두 가지 모두를 역할갈등의 주요대상에 포함시키는 차원(역할기대의 합당성 차원: 역할기대가 역할담당자에게 합당한 것으로 지각되었느냐 또는 부당한 것으로 지각되었느냐의 차원)으로 대표적인 학자로는 Biddle과 Thomas(1966), Kahn과 Katz(1978) 등이 있으며, 넷째는 역할갈등에서 고려하는 것이 역할수행자가 특정인이나 특정집단 등 구체적 실체나 아니면 추상적 실체이나의 차원(역할담당자의 범위의 차원)으로 오인환(1974), 조병설(1981) 등이 대표적인 학자이다.

이상의 네 가지 차원을 고려하여 역할갈등의 개념을 요약하면 <표 1>과 같다.

또한 임상봉(1988)은 역할대상이 무엇 또는 누구냐 하는 차원을 세 부류로 분류하고 있다.

< 표 1 > 역할갈등개념의 차원별 분석 요약

갈등의 대상	역할담당자의 상황	역할수행자의 특성	기대자의 범위
역할담당자의 심리 지각된 기대  여러 유형의 기대간 (지각되지 않은 기대)	단일지위(역할내)  복수지위(역할간)	합 당  부 당	구체적 실체  추상적 실체

첫째는 갈등상황이 역할담당자에게 지각된 것에 초점을 두어 역할갈등의 대상을 역할담당자의 심리적인 것으로 보는 부류이고, 둘째는 역할갈등을 여러 기대들이 서로 대치, 상충된 상황으로 보아 역할갈등의 대상을 여러 가지 기대 간으로 보는 부류이고, 셋째는 위의 두 가지를 다 역할갈등으로 보는 부류이다.

역할갈등은 앞에서 살펴본 바와 같이 여러 가지 차원에서 볼 수 있지만, 여러 학자들의 견해를 종합적으로 정리하여 역할갈등의 개념을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 대체적으로 역할갈등은 ‘역할기대의 상충 내지 불일치’로 보고 있다. 그러나 구체적으로는 먼저 갈등의 발생영역(주체)은 역할을 수행하는 과정에서 역할수여자(역할전달자)와 역할담당자 사이에서 기대가 상충되는 것을 지각하는 경우와 지각하지 못하는 경우로 구분하고 있지만 기대가 상충되는 것을 지각하는 경우에 중점을 둔다.

둘째, 역할담당자의 상황은 직위를 기준으로 개인의 단일직위를 중심으로 한 역할내 갈등과 한 개인이 가지고 있는 두 개 이상의 역할의 갈등인 역할간 갈등으로 구분하고 있다. 그러나 대부분의 학자들은 단일직위를 중심으로 한 역할내 갈등을 기본적으로 공통적인 상황으로 보고 있다.

조직생활을 하다 보면 역할담당자가 어떤 역할상황을 어떻게 지각하느냐도 중요하지만 역할

기대가 서로 상충되는 상황이 벌어지는 경우도 많다. 이러한 두 가지 관점이 혼재되어 있는 경우가 대부분이라 할 수 있다. 어떤 한 가지 관점에서 역할갈등을 설명할 수는 없는 것이다. 따라서 역할갈등을 역할담당자의 심리 그리고 여러 가지 역할기대간의 상충이란 관점에서 보고자 한다.

앞에서 정의한 역할의 개념 및 종합적으로 정리한 역할갈등의 개념을 기초로 하여 이 연구에서 요구하는 역할갈등의 개념을 규정하면 ‘어떤 역할담당자가 조직에서 하나(단일)의 직위를 갖고 역할을 수행하는 과정에서 그 심리적 인지상태나 행동이 역할수여자(전달자)와 역할담당자 사이에서 서로 상충하거나 유리되는 상황을 느끼는 상태’라고 정의하고자 한다.

2) 역할갈등의 유형

앞에서 언급한 역할갈등의 개념 및 관점을 근거로 하여 역할갈등의 유형을 살펴보고 이 연구에서 필요로 하는 역할갈등 유형을 선정하고자 한다. 역할갈등의 유형도 앞에서 제시한 역할갈등의 차원에 입각하여 ①역할담당자의 자각에 입각한 갈등유형, ②여러 기대들이 상충된 상황에 입각한 갈등유형, ③역할담당자의 지각과 여러 가지 역할기대간의 상충에 입각한 갈등유형이 있다(Gross et al., 1966).

첫째, 역할갈등을 역할담당자의 지각에 입각

해 본 유형이다. 이러한 분류를 한 학자로는 Rizzo, Rogers, Getzel, Seeman 등이 있다(김정기와 2인, 1999).

House와 Rizzo(1972)은 역할갈등의 유형을 다음과 같이 분류하였다.

① 개인-역할갈등(Person-role conflict)은 역할에 대한 기대가 역할담당자의 가치관과 일치하지 않을 때 발생하는 갈등이다.

② 전달자간의 갈등(inter-sender conflict, 수여자간 갈등)은 어떤 역할전달자로부터의 기대가 다른 역할전달자들로부터의 기대와 모순되는 경우에 발생하는 갈등이다.

③ 전달자내부 갈등(intra-sender conflict)은 어떤 한 사람의 역할전달자로부터 역할담당자에 대한 기대들이 양립할 때 발생하는 갈등이다.

④ 역할과중(role overload)은 역할담당자에게 기대되는 역할이 역할담당자가 수행하기 위해 소유하고 있는 시간·자원 또는 능력들을 초과하는 경우에 발생하는 갈등이다.

여기에서 ①, ②, ③번째의 유형은 역할담당자의 직위를 중심으로 한 역할내 갈등이고 ④번째 유형은 역할담당자가 가지고 있는 두 개 이상의 역할의 갈등이므로 역할간 갈등으로 볼 수 있다.

Rogers와 Molnar(1976)도 역할갈등을 House와 Rizzo(1972)와 유사하게 다음과 같이 분류하고 있다.

① 역할전달자 상호간의 갈등은 둘 이상의 역할전달자가 역할담당자에게 서로 모순되는 요구를 해올 때 발생한다.

② 역할간 갈등은 한 사람이 동시에 둘 이상의 직위를 차지하고 있어 그가 갖고 있는 역할 기대에 전달된 기대가 다른 역할에 의해 상충되는 경우에 발생한다.

③ 역할내부갈등은 개인의 시간, 자료, 능력이 기대되는 역할행동에 적합하지 않은 경우에 발생한다.

④ 개인과 역할갈등은 역할담당자가 생각하는

기준과 가치, 그리고 주어진 역할행동이 조화를 이루지 못할 때 발생한다.

Getzel(1968)은 역할갈등의 형태분류에 있어 역할수행에 있어서 직위나 지위에 의한 역할본질에 따라 결정되는 내적 갈등과 역할내 특정한 사람의 인격에 의해 결정되는 대인간 갈등으로 분류하고 있다.

둘째, 역할갈등을 여러 가지 기대들이 대치·상충되어진 상황에 입각해서 본 유형이다. 이러한 유형으로 분류한 대표적인 학자로는 Goode(1974)와 Morris(1975) 등이 있다.

Goode의 갈등구분은 ①동일관련자와의 관계에서의 갈등, ②상이한 관련자와의 관계에서의 갈등으로 구분하였으며 Morris는 역할기대자간의 갈등상황에 관심을 두어 역할갈등을 수여자간 갈등, 개인-역할 갈등, 자원과 관련된 갈등 등의 세 가지로 분류하였다. 이들은 역할간의 갈등에는 관심을 두지 않고 역할내의 갈등에만 관심을 두었다.

셋째, 역할갈등을 역할담당자의 지각과 여러 가지 역할기대간의 상충으로 본 것에 입각해서 역할갈등을 분류한 것이다. 학자로는 Kahn과 Katz(1978), Kahn과 Wolfe(1964) 등이 있다.

Kahn과 Katz(1978)은 역할갈등이 일어나는 대상을 중심으로 역할갈등을 분류하고 있는데 그 내용은 다음과 같다.

① 전달자간 갈등(수여자간 갈등, inter-sender conflict)은 역할과 관련된 여러 구성원들이 역할담당자에게 서로 다른 기대를 가짐으로써 역할담당자에게 생기는 갈등이다.

② 전달자내 갈등(수여자내 갈등, intra-sender conflict)은 동일한 역할전달자가 상반되는 것을 하거나 또는 이전에 지시한 관점에서는 불가능한 행동을 역할담당자에게 기대할 경우에 발생한다.

③ 개인-역할갈등(person-role conflict)은 역할요구가 역할담당자의 욕구, 가치관, 능력 등을 무시하게 될 때 발생하며, 이런 형태의 역할갈

등은 행동의 지각과 동기에 관련된 것이다.

④ 역할과중(과부하, 역할간 갈등, role-overload)은 한 개인이 두 개 이상의 역할을 수행하는 것을 말하면 세 가지 역할갈등이 결합된 형태로 분류하고 있으며 일종의 개인-역할갈등을 포함하며 전달자간의 갈등과 전달자 내부의 갈등의 성격을 복합적으로 나타내는 형태이다.

위의 유형 중 네 번째 분류는 역할간 갈등이고, 수여자간 갈등, 수여자내 갈등, 그리고 개인-역할갈등은 모두 한 직위를 생각한 것이므로 역할내 갈등으로 본다. Kahn과 Wolfe(1964)는 역할갈등을 전체적인 유형의 기대와 압력이 있을 때, 객관적 역할갈등(전달된 역할갈등)과 주관적 역할갈등(심리적 역할갈등)으로 나눌 수 있다고 하였다. 객관적 역할갈등은 역할전달자에 의해 역할담당자에게 전달된 역할기대에 의해 결정되는 갈등이다. 주관적 역할갈등은 갈등의 영역이 여러 유형의 기대차이에서 기인한 갈등이고 개인의 심리적인 측면만이 아니라 역할담당자의 주위환경들(역할집합의 기대들)이 일치하지 않거나 유리되어질 때 발생하는 갈등이다. 또한 주관적 역할갈등은 역할담당자가 지각한 여러 유형의 기대차이에서 기인한 갈등이고 갈등의 영역이 역할담당자의 심리내로 인정되는 것이다.

앞서 역할갈등의 개념에서 살펴본 바와 같이 역할갈등은 역할상황을 역할담당자가 어떻게 인식하느냐도 중요하지만 여러 사람들의 기대가 상충된 경우도 많다는 사실을 지적하였다. 따라서 역할갈등의 유형의 분류에 있어서도 역할담당자의 지각과 여러 가지 역할기대간의 상충이라는 관점에 입각하여 분류하고자 한다. 또한 농촌지도사의 역할갈등을 단일직위 및 지위를 기준으로 하여 살펴보았기에 Kahn과 Katz(1978)의 분류를 기준으로 역할간 갈등이라 할 수 있는 '역할과중'은 제외하였다.

따라서 역할갈등 유형을 개인-역할갈등(person-role conflict), 수여자간 갈등(전달자간 갈등,

inter-sender conflict), 수여자내 갈등(intra-sender conflict)으로 선정하였고 이들에 대한 구체적인 내용은 다음과 같다.

① 개인-역할갈등(person-role conflict)은 역할담당자가 스스로 자기의 역할에 대해서 가지는 기대와 역할수여자(역할전달자)들이 가지는 기대와 상반되는 경우이다. 즉, 역할담당자가 가지고 있는 내적 기준 또는 개인적 요구와 주어진 역할행동 간의 갈등이다.

② 수여자간 갈등(전달자간 갈등, inter-sender conflict)은 복수의 역할전달자들이 한 사람의 역할담당자에게 상반되는 기대를 하는 경우이다. 즉, 유리된 정책이나 상호 대립되는 타인들의 요구들과 유리된 평가기준들에 기인하는 갈등을 말한다.

③ 수여자내 갈등(전달자간 갈등, intra-sender conflict)은 특정한 역할담당자에 대한 어떤 한 사람(역할수여자)의 기대가 상반되는 경우로서 역할수여자가 역할담당자에게 어떠한 역할을 요구하면서 동시에 그 역할을 수행하기에는 능력이나 시간, 자원 등이 부족하여 도저히 할 수 없는 요구를 할 때의 갈등을 말한다.

III. 농촌지도사의 역할과 역할갈등 요인

1. 농촌지도사의 역할

농촌지도사의 역할에 관련된 선행연구를 살펴보면, 농촌지도사 또는 변화촉진자로서의 일반적인 역할을 제시하거나 농업경영자나 농촌지도 공무원으로부터 농촌지도사의 역할을 질문하여 파악하는 형식의 연구가 주를 이루어왔으며, 농촌지도사의 역할에 관한 연구들은 다음과 같다.

Havelock(1970)은 공식적 직위·직명에 관계없이 변화촉진자로서의 농촌지도사가 담당해야 할 역할로 ①촉매자(catalyst)로서의 역할, ②해결방

안 제시자(solution giver)로서의 역할, ③진행협조자(process helper)로서의 역할, ④자원 동원자(resource mobilizer)로서의 역할을 제시하고 있으며, Beal(1981)은 농촌지도사의 일반적인 역할을 ①연구자, ②교육자, ③자문자(consultant), ④촉진자(facilitator), ⑤조직자, ⑥행정가로서의 역할로 분류하였다(김진모, 2003, 재인용).

Rogers(1983)는 농촌지도사업을 혁신전달과정의 일환으로 보고 농촌지도사의 역할을 ①변화에 대한 주민의 요구파악, ②주민과의 정보전달관계 확립, ③주민의 문제 진단, ④변화에 대한 주민의 동기유발, ⑤주민 변화의사의 행동화, ⑥수용의 지속조장과 중단방지, ⑦주민의 자발적인 변화능력개발로 보았다.

Woeste와 Stephens(1996)는 미국 농촌지도요원 중에서 가장 수준이 높은 전문지도사(extension specialist)의 책무를 연구(research), 리더십(leadership), 학문(scholarship)의 종합으로 규정하고, 10가지의 구체적인 역할을 다음과 같이 제시하였다(김진모, 2003, 재인용).

- ① 최선의 연구와 기술수준으로 현재상태를 유지할 것
- ② 새로운 사업들(initiatives)의 개발, 실행, 평가에 대한 리더십을 가질 것
- ③ 고객의 관심사항들을 이해할 것
- ④ 연구 정보나 전문지식을 교육프로그램 자료로 종합하고 통합할 것
- ⑤ 새로운 프로그램 사업에 대해 일선 농촌지도사들이 그 의미와 중요성을 알 수 있도록 할 것
- ⑥ 지도사업 프로그램을 실행하는 일선 농촌지도사들에게 기술적 전문지식을 지원할 것
- ⑦ 지도사업의 효과성을 지속시키기 위한 자금 원천을 파악할 것
- ⑧ 프로그램 요구에 대해 프로그램 리더에게 피드백을 제공할 것
- ⑨ 교육 프로그램의 개발과 실행에 있어서 대학교수, 지역사회 및 산업전문가의 관심과 참여

를 독려할 것

⑩ 학문적이고 직업적 전문가 활동에 참여할 것

농촌지도사의 역할을 제시한 국내 최초의 연구에서 왕인근(1971)은 농촌지도사의 역할의 범주를 ①현지에서의 직접적 지도, ②농업증산기술의 지도보급, ③농민을 위한 농촌지도, ④농촌의 계몽 개발 등을 제시하였다.

이용환·정지웅(1980)은 농촌지도공무원을 대상으로 한 연구에서 농촌지도사의 역할을 대농민 지도, 직원 상호간의 커뮤니케이션, 지도를 위한 준비와 마무리, 지도 행정업무의 수행, 타기관과의 업무 협의 및 조정 등으로 제안하였다.

최민호(1985)는 Kelsey와 Heame(1967), Maunder(1972)의 연구를 기초로 하여 농촌지도요원의 역할을 농촌지도행정관, 농촌지도장학관, 전문지도사, 일선농촌지도사, 농촌지도사보로 나누었으며 각각에 대하여 다음과 같이 구별하여 제시하였다.

- ① 농촌지도행정관: 농촌지도의 정책결정, 계획수립, 조직구성, 인사관리, 사업감독, 타 관계기관과의 협동관계 조성, 사업홍보, 예산확보
- ② 농촌지도장학관: 농촌지도요원에 대한 개인적 지도와 자문, 농촌지도요원의 현장활동 지도 및 훈련지도, 일선지도기관과의 행정지도, 행정과 지도활동에 필요한 자료수집, 지도행정이나 지도활동에 관련된 상하기관간 업무조정 및 의사소통
- ③ 전문지도사: 전공영역에서 농촌주민이나 농촌지도사의 지도훈련과 기술적 자문, 그들에게 필요한 연구결과의 선정과 재조직, 연구사업 지원과 전공연구, 전공 관계 영역의 지도계획수립과 결과평가에 대한 지원과 자문.
- ④ 일선농촌지도사: 농촌주민에 대한 직접적인 지도활동, 자신의 자질향상을 위한 연수 및 연구 활동, 지도담당지역의 실정파악, 농촌주민과의 인간관계 조성, 지도대상자들의 학습조직

화 또는 집단 활동 육성, 농촌지도 개선에 필요한 자료의 수집 및 보고.

⑤ 농촌지도사보: 농촌지도사의 활동보조, 지역실정파악에 대한 보강, 농촌지도사와 농촌주민간의 동질감 및 일체감 조성, 상호의사소통의 원활화 또는 바람직한 인간관계조성 등을 위한 촉매자 활동

농촌지도사의 역할에 대해 최근에 수행된 김진모(2003)의 연구에서 농촌지도사의 역할과 그 역할에 따른 필요 능력을 다음과 같이 제시하였다(〈표 2〉 참조).

지금까지 다양한 학자들에 의한 농촌지도사의 역할에 대해 살펴보았다. 그러나 대부분의 연구들이 수요자 중심(농업인)의 관점에서가 아니라, 공급자 중심의 관점에서 농촌지도사의 역할을 제시하고 있음을 파악할 수 있었다. 현재와 같이 농업인의 요구가 다양해지고 빠르게 변화하는 시점에서 과거의 관점에서 벗어나 수요자 중

심의 농촌지도사사업을 추진해야 할 것이다. 이런 관점에서 농촌지도사의 역할도 농업인의 요구에 빠르게 대응할 수 있는 방향에서 설정되어야 하는데, 김진모(2003)의 연구 결과가 이와 같은 방향에 어느 정도 부합된다고 볼 수 있다. 따라서 이 연구에서는 농촌지도사의 역할을 전략적 컨설턴트, 관리전문가, 고객지원자, 인적자원개발자로 설정하고자 한다.

2. 농촌지도사의 역할갈등 요인

역할갈등의 개념은 여러 학문분야에서 다양한 연구에 활용되어 왔다. 그러나 대부분의 연구들이 역할갈등의 원인이 무엇인지에 대한 연구보다는 궁극적으로 역할갈등으로 인해 나타날 수 있는 조직성과 등의 결과와의 관계를 분석하는 연구들과 직무스트레스의 하위영역으로서의 역할갈등에 대해 연구되어 왔다. 농촌지도사를 대

〈 표 2 〉 농촌지도사의 역할 수행에 요구되는 능력

역 할	필 요 능 력
전략적 컨설턴트	① 핵심사업 전략을 선정하고 수립할 수 있는 능력 ② 농업인의 수행 문제를 찾아낼 수 있는 능력 ③ 품목별 전문지식 및 기술을 활용할 수 있는 능력 ④ 농업인을 비롯한 관련 이해당사자들에게 영향력을 행사할 수 능력
관리 전문가	① 지도사업 프로세스와 시스템에 대한 전문지식 ② 지도사업 프로세스 개선 능력 ③ 정보기술을 활용할 수 있는 능력 ④ 고객과의 관계를 관리할 수 있는 능력 ⑤ 지도사업 서비스에 대한 요구분석 능력
고객 지원자	① 고객의 작업환경을 진단할 수 있는 능력 ② 고객의 능력을 개발할 수 있는 능력 ③ 고객의 수행을 관리할 수 있는 능력 ④ 고객에게 필요한 정보나 자원을 찾아 적시에 제공할 수 있는 능력
인적자원 개발자	① 개인 및 집단의 요구에 맞는 프로그램을 개발할 수 있는 능력 ② 집단의 분위기를 조절하고, 촉진할 수 있는 능력 ③ 조직(시스템)의 문제를 확인하기 위해 진단할 수 있는 능력 ④ 개인의 문제를 발견하고, 효과적으로 상담할 수 능력 ⑤ 변화를 관리할 수 있는 능력

출처: 김진모, 2003: 79 재인용.

상으로 한 연구들도 마찬가지로 직무스트레스를 구성하고 있는 여러 요인들과 함께 역할갈등 개념을 사용하여 직무만족, 직무성과 등과의 관계를 밝히고자 하는 연구가 주로 이루어져 왔다.

그러나 현재와 같이 농촌지도사의 정체성이 흔들리고 혼란을 겪고 있는 시기에 농촌지도사가 실제로 체감하는 역할갈등은 매우 심각한 수준일 것이기 때문에 직무스트레스의 하위개념으로서의 역할갈등을 연구하기 보다는 역할갈등 자체를 연구할 필요가 있고, 나아가 이러한 역할갈등을 유발시키는 요인이 무엇인지를 구명하는 것이 매우 중요한 의미를 가진다고 하겠다.

역할갈등 요인을 살펴보기에 앞서 직무스트레스 유발요인에 관한 국외의 연구들을 보면 Parker와 DeCotiis(1983)은 직무자체, 조직의 특성, 조직내 역할, 대인관계, 경력개발, 외적 책임과 의무를, Parasuraman과 Alutto(1984)는 상황변인, 역할변인, 개인적 변인을 제시하였고, Matteson과 Ivanovich(1985)는 조직내 요인과 조직외 요인으로 구분하였으며 Schuler(1984)는 개인특성 요인과 조직특성 요인으로 나누어 제시하였다. 국내의 연구에서는 양진환(1996)이 물리적 환경요인, 직무수행 역할요인, 경력개발요인, 대인관계요인, 집단수준 요인, 조직수준 요인으로, 최해진(2000)은 물리적 요인, 개인적 요인, 조직적 요인, 조직외 요인으로, 배무환(1990)은 개인 역할 관련요인, 집단·대인관계요인, 경력개발/생활변화 요인, 기타요인으로 제시하였다. 위의 연구들은 Schuler의 연구에 근거하여 직무스트레스 유발요인을 개인특성 요인(육구와 가치관, 능력, 경험, 성격 등)과 조직특성 요인(역할특성, 과업 특성, 리더십, 조직구조, 대인관계, 물리적 환경의 질 등)으로 크게 구분할 수 있다.

한편, 역할갈등을 연구주체로 한 선행연구들(김정기 외 2인, 1999; 김진군, 1994; 엄광섭, 2000; 이성재, 1974; 임상봉, 1988; 황인창·정형식, 1997; 황호영, 1984)의 경우도 역할갈등에 영향을 준 변인들을 크게 개인특성 요인과 조직

특성 요인으로 구분하여 제시하고 있다(〈표 3〉 참조).

이 연구들을 종합하여 보면, 먼저 개인특성 요인들(성별, 연령, 교육수준, 재직기간(근속연수) 등)이 역할갈등과 관련하여 서로 상이한 결과를 나타내고 있음을 확인할 수 있었다. 이는 연구대상이 다르기 때문이라고도 볼 수 있겠지만, 임상봉(1988)과 김진군(1994)의 연구에서처럼 동일한 대상을 연구한 결과에서조차도 상반된 결과를 보이고 있으므로 역할갈등의 발생은 보다 복합적인 요인들에 의해 영향을 받고 있음을 짐작할 수 있다. 선행연구에서는 포함되지 않았지만, 현재 농촌지도사가 전업농가에 대해 경험하고 있는 문제인 농업기술에 대한 능력수준의 인식이 과거와 달리 역할갈등에서 큰 비중을 차지할 것으로 예상되기 때문에 앞으로 이를 반영할 수 있는 변인이 개인특성 요인에 포함될 필요가 있을 것이다.

다음으로 조직특성 요인들(감독행동, 고객지향성, 상사와의 커뮤니케이션 빈도, 동료와의 관계, 근무지 지역단위 수준, 역할상대자, 인간관계, 업무 등)은 위의 연구에서 알 수 있는 바와 같이 역할갈등과 어느 정도 일관된 관계를 보이고 있음을 확인할 수 있었다. 또한 농촌지도사의 다양한 역할 중 고객지원자의 역할이란 측면에서 보았을 때, 황인창과 정형식(1997)에서 사용된 고객지향성 요인 또한 농촌지도사의 역할갈등 요인으로 포함하는 것이 필요할 것으로 사료된다. 황인창과 정형식의 연구에서는 역할갈등의 개념 안에 역할내 갈등과 역할간 갈등의 개념이 혼합되어 사용되었기 때문에 고객지향성 요인이 역할갈등과 관련이 없는 것으로 나타났지만, 이 연구에서 정의한 역할갈등처럼 역할간 갈등을 고려하지 않고 역할내 갈등이란 측면만을 고려할 경우에는 유의미할 것으로 기대된다.

결국, 향후에 농촌지도사의 역할갈등 유발 요인을 구명하기 위해서는 Schuler의 연구에 근거하여 개인특성 요인과 조직특성 요인으로 크게

< 표 3 > 역할갈등의 요인에 관한 연구

연구자	요인	대상	연구결과
김정기 외 2인 (1999)	성별, 근속년수, 연령	보건복지 공무원	역할갈등 유형별 영향요인을 조사한 결과, 공통적으로 여성이 남성보다, 근속년수가 적을수록, 연령이 적을수록 역할갈등이 높게 나타남
김진군(1994)	역할유형, 역할상대자, 연령, 교육수준, 재직기간, 담당직무, 직위와관련성	농촌지도 요원	- 역할유형별 높은 수준의 역할갈등 체험 - 직장상사와 상급기관과의 관계가 가장 큰 영향을 주는 것으로 나타남 - 교육수준과는 낮은 정적 상관관계를 보였으며 연령, 재직기간(경력)과는 부적 상관관계를 보임
엄광섭(2000)	인간관계, 업무	교사	- 인간관계 측면: 직장상사(교장, 교감)와의 관계, 동료직원간(교사, 동료 행정직 직원)의 관계 - 업무의 측면: 업무의 폭주 및 성질
이성재 (1974)	성별, 연령, 학력, 조직구분	공무원, 은행원, 교사	역할갈등은 개인의 인구학적 변인과는 무관하며, 조직의 차이와 관련성이 높음
임상봉(1988)	연령, 경력, 지위, 상사와의 커뮤니케이션 빈도, 동료와의 관계, 근무지 지역단위 수준	농촌지도 요원	- 모든 변인과 부적인 상관관계를 보임 - 변량분석을 실시한 결과 연령, 경력, 농촌지도사의 지위, 상사와의 커뮤니케이션 빈도, 동료와의 관계에 따라 역할갈등에 차이를 보임
황인창·정형식 (1997)	감독행동, 고객지향성	판매원	- 감독행동이 역할갈등에 부적인 영향 - 고객지향성과는 관련이 없음
황호영 (1984)	성별, 연령, 근무기간, 직급	금융기관 직원	남성이 여성보다, 학력, 연령 근무기간, 직급이 높을수록 역할갈등이 높게 나타났으며, 연령과 직급과는 양(+)의 상관관계를 나타냄

구분한 후, 이상에서 언급한 변인들을 고려하여 연구하는 것이 바람직할 것이다.

IV. 역할갈등의 결과 및 해소방안

1. 역할갈등으로 인한 결과

역할갈등을 경험하고 있는 개인들에 대한 영향은 그 자신뿐만 아니라 그가 속한 조직에도 큰 영향을 미치게 된다. 먼저 개인의 측면에서

는 역할갈등으로 인해 신체적, 심리적으로 긴장과 불안 등을 경험할 것이며, 다음으로 조직의 측면에서는 전통적 조직이론과 관련하여 고려하였을 경우, 조직구성원의 직무만족을 감소시키고 조직에 역기능적으로 작용함으로써 조직유효성에 직접적인 영향을 미친다고 할 수 있다.

농촌지도사의 경우 지방직화로 인하여 인력의 감소와 중앙과 지방 농촌지도기관간의 역할 및 기능의 혼선이 발생하고, 농업인들의 농업기술 수준 향상에 따른 다양한 교육 요구 등으로 농

촌지도사들은 자기 자신에 대해 정신적·신체적으로 스트레스를 경험하게 되며, 외부로부터는 농촌지도기관 자체가 부정적인 평가를 받고 있는 상황에 처해 있다. 이런 점에서 농촌지도사의 역할갈등으로 인한 결과를 선행연구를 통해 이론적으로 고찰하는 일은 역할갈등의 해결방안을 찾는 데 의미있는 단초를 제시할 수 있을 것으로 기대된다.

역할갈등으로 나타날 수 있는 결과들을 크게 나누어 보면, 의학자들에 의한 생리적인 측면, 심리학자들에 의한 사회심리적 측면, 행동과학자들에 의한 조직내 직무특성에 관한 연구로 분류할 수 있는데, 역할갈등과 관련된 직무스트레스를 연구한 박광희·유화숙(2003)도 생리적 징후, 심리적 징후, 행동적 징후로 구분하여 제시한 바 있다. 생리적 징후와 심리적 징후는 역할갈등을 경험하는 개인에게 나타나는 결과라 할 수 있으며 행동적 징후는 행동과학자들에 의한 조직내 직무특성이라는 점에서 이러한 유형들을 개인차원과 조직차원으로 구분하여 제시하는 것도 역할갈등의 요인과 관련지어 볼 때 의미있을 것으로 생각된다. 역할갈등으로 인해 나타날 수 있는 개인차원에 속한 변인으로서의 정신과적 증상, 신체적 긴장, 심리적 긴장, 직무만족, 정신적·신체적 고통 등이 있을 수 있으며, 조직차원에서는 직무성과, 직무몰입, 이직·결근 등이 여기에 포함된다고 볼 수 있다.

역할갈등으로 인한 결과의 유형을 바탕으로 하여 다양한 업종의 종사자들을 대상으로 역할갈등 유사요인들과 결과변인들과의 관계를 조사한 실증적 연구들을 살펴보면, 역할갈등 유사요인들이 조직측면이라 할 수 있는 이직성향과 결근의향과는 정적 상관을, 직무성과와 조직몰입 등과는 부적 상관을 나타냈다(고영석, 1997; 권순일, 1997; 김진균, 1994; 남영우, 1992; 도윤경, 1999; 양진환, 1994; 이기돈·도윤경, 1998; 이봉섭, 1991; 이선규, 1994; 이재창 외, 1997; 임상봉, 1988; 자시권, 1990; 정영만, 1999; 황인창·

정형식, 1997).

개인측면이라 할 수 있는 신체적·정신적 긴장 등과는 정적 상관이 있는 것으로 나타났으며, 직무만족, 사기 등과는 부적 상관이 있는 것으로 조사되었다(권순일, 1997; 남영우, 1992; 도윤경, 1999; 양진환, 1994; 이기돈·도윤경, 1998; 이동수·김지혜, 2001; 이재창 외, 1997; 자시권, 1990; 정승언, 2001; Gupta and Beehr, 1979; Orpen, 1982).

이러한 결과들은 조직구성원이 인지하는 역할갈등 유사요인들을 감소시킴으로써 구성원의 직무만족, 조직몰입, 직무성과 등의 향상과 이직성향, 결근의향, 신체적·정신적 긴장 등을 완화시킬 수 있음을 시사한다(〈표 4〉 참조).

이와 관련하여 농촌지도사의 역할갈등을 다룬 연구들(김진균, 1994; 임상봉, 1988)이 개인차원의 결과 즉 직무만족, 사기만을 연구의 내용으로 다루고 있는데, 이는 주관적인 판단에 의한 개인에게 나타나는 결과라 할 수 있다. 그러나 앞에서 언급한 바와 같이 결국에는 개인이 속한 조직에 그 영향이 전달됨으로 이런 점에서 조직차원에서의 접근이 매우 중요하게 요구된다. 이에 대한 근거로서 농촌지도사의 이직률이 다른 공무원들보다 높다는 점과 조직성과에 대한 비판적인 시각 등을 제시할 수 있다. 그러나 개인의 요인과 조직차원의 요인들을 서로 독립적인 관계로 이해하고 살펴보기 보다는 이들 양 차원을 통합적으로 고려하여 농촌지도사의 역할갈등으로 나타날 수 있는 부적 결과들을 완화시키고 보완해야 할 방법을 모색하는 것이 보다 필요할 것이다.

2. 역할갈등의 해소방안

전환기에 놓여있는 농촌지도사들은 조직 내에서 많은 역할갈등을 경험하고 있다. 농촌지도사들의 역할갈등으로 인하여 개인과 조직에 부적인 결과를 초래하고 있는데 이러한 결과를 해소

< 표 4 > 역할갈등 유사변인에 관한 연구 결과

연구자	대상	역할갈등유사변인	결과
고영석(1997)	공사기업근무자	직무특성, 역할특성, 관리특성	직무성과
권순일(1997)	금융기관 여종사자	역할보호성, 역할갈등, 역할과중, 역할미발휘	직무불만족, 병적 징후
김진군(1994)	농촌지도요원	역할갈등	사기, 직무수행
남영우(1992)	금융기관종사자	조직스트레스, 역할스트레스	직무만족, 직무성과, 이직의향, 결근의향
도윤경(1999)	비서직근로자	역할갈등, 역할보호성, 역할과다	직무만족, 조직몰입, 이직의도
양진환(1994)	관리사원	역할과다, 역할갈등, 역할보호성	직무만족, 이직성향
이기돈·도윤경 (1998)	비서직 종사자	역할갈등, 역할보호성, 역할과다	직무만족, 이직성향, 조직몰입
이동수·김지혜 (2001)	사무직근로자	역할과부하, 역할불충분, 역할보호성, 역할경계	정신적 증상(우울, 불안 등)
이봉섭(1991)	사무직직원	역할갈등, 역할보호성	직무만족, 조직몰입
이선규(1994)	공단근무자	역할보호성, 역할갈등, 역할과다	직무성과
이재창 외 (1997)	제조업, 서비스업근무자	역할과부하, 역할불충분성, 역할애매성, 역할경계	조직몰입, 개인적 긴장, 대처능력
임상봉(1988)	농촌지도요원	역할갈등, 역할보호성	직무만족
자시권(1990)	한국전력, 한국중공업, 해태근무자	역할갈등, 역할보호성	정신적 긴장, 직무불만족
정승언(2001)	정리해고한 기업의 종사자	임금만족, 역할갈등, 역할과다, 직무불안정	생리적·심리적 증상, 조직몰입, 이직의도
정영만(1999)	공무원	역할관계, 조직관계, 대인관계	직무몰입
황인창·정형식 (1997)	산업용품판매원	역할갈등	직무만족, 직무성과
Gupta & Beehr (1979)	연구원, 병원, 인쇄업종사자	역할보호성, 역할과부하, 역할갈등, 자원부족, 기술미활용	이직
Orpen(1982)	중간관리자	역할갈등, 역할보호성, 역할과다	신체적 긴장, 심리적 긴장, 혈압 등

출처 : 박광희·유화숙, 2003: 174-177 재구성.

하기 위해서는 역할갈등을 해소하기 위한 노력이 요구된다. 역할갈등을 해소하기 위한 노력들은 개인 차원과 조직 차원에서 동시에 이루어져야 한다. 즉, 농촌지도사 개개인들의 가치관이나 행태, 조직의 시스템이나 스타일 등을 함께 바

꾸지 않을 경우 조직의 어떤 제도적 장치를 마련한다 하더라도 그 효과는 미미할 것이다. 따라서 조직의 시스템이나 스타일과 농촌지도사들의 가치관과 행태에 대한 동시적인 개선 노력이 필요할 것이다. 이러한 같은 관점에서 역할갈등

을 해소하기 위한 방안들을 다음과 같이 제시해 보았다.

첫째, 농촌지도사의 역할 및 업무내용에 대한 개선을 들 수 있다. 전체적으로 농촌지도사의 역할갈등이 높고 조직측면의 직무만족, 직무성과, 직무몰입 등이 낮은 점을 고려해 볼 때 농촌지도사의 역할이나 업무내용을 시급히 검토하고 개선할 필요가 있다. 농촌지도직의 지방직화 이후 농촌지도기관의 타 업무에 많은 시간을 소비함으로써 농촌지도사 본연의 업무추진이 어려운 실정이고, 중앙지도 기관과 일선 지자체간의 업무명령의 중복으로 지도직 업무에 커다란 혼선을 빚고 있다. 따라서 현재의 농업·농촌의 현실에 맞는 농촌지도사의 역할과 업무내용을 정립하여 농업인들이 필요로 하는 정보와 지식을 효과적으로 제공할 수 있는 지도사의 역할을 제대로 수행하도록 해야 할 것이다.

둘째, 농촌지도사의 전문성의 확보이다. 농촌지도사의 경우 농업현장에 나가 농업인과 접촉하여 농업기술관련 사항들에 대해 의견을 교환한다. 그러나 일부의 경우 농촌지도사의 기술수준이 품목별 농업인에 비해 기술수준이 낮아 지도의 여건이 불가능한 경우도 있다. 보통 조직원이 전문성을 가지고 있는 분야에 근무할 때 직무의 효율성이 증대되고 직무성과 등도 증대되는 것이 일반적인 현상이다. 따라서 농촌지도사가 세계화의 추세에 대응할 수 있는 전문성을 확보하기 위해 육성을 위한 체계적인 경험과 교육프로그램이 마련되어 지속적으로 제공되어야 할 것이다.

셋째, 성취동기를 높이기 위한 방안이 마련되어야 한다. 직무의 과업을 다양화시키고 직무의 수행방법이나 업무시간 조정 등 직무수행에 있어서 농촌지도사들에게 자율성과 재량권을 부여하여 당면한 목표를 달성할 수 있도록 유도해야 한다. 지방자치단체 내에서는 농촌지도사업의 필요성에 대한 명확한 인식을 바탕으로 농촌지도사의 지위향상을 도모하고, 인사쇄신을 통한

능력있는 농촌지도사를 과감하게 발탁 인사하며, 성과에 대한 다양한 보상제도를 마련하고 보수체계도 정비해야 할 것이다.

V. 결론 및 제언

이 연구에서는 일반적인 역할개념과 역할갈등의 유형을 살펴보고, 나아가 농촌지도사의 역할 및 역할갈등의 원인, 결과 그리고 해소방안들을 이론적으로 고찰하였다. 이 연구를 통해 도출된 농촌지도사의 역할갈등의 원인들은 개인적 특성과 사회적(혹은 조직적) 특성으로 구분하였다. 지금까지 농촌지도사의 역할갈등의 원인으로 주로 사용되었던 개인적 특성들은 역할갈등과 관련하여 서로 상이한 결과를 나타내고 있었는데, 이는 역할갈등의 발생이 보다 복합적인 요인들에 의해 영향을 받고 있음을 보여주고 있다고 하겠다. 따라서 개인적 특성 요인들을 넘어서 사회적 혹은 조직적 특성 요인들까지 함께 고려하여 농촌지도사들의 역할갈등의 원인을 구명할 필요가 있다.

역할갈등으로 나타날 수 있는 결과는 개인 차원과 조직 차원이라는 두 가지 측면에서 살펴볼 수 있다. 개인의 차원에서는 역할갈등으로 인해 신체적, 심리적으로 긴장과 불안 등을 경험하고, 직무만족을 감소시킬 것이고, 조직의 차원에서는 이러한 개인 차원의 결과가 조직에 역기능적으로 작용함으로써 조직유효성에 직접적인 영향을 미친다고 할 수 있다. 그러나 농촌지도사의 역할갈등을 다룬 연구들이 개인 차원의 결과 즉, 직무만족이나 사기만을 제시하고 있다는 점에서 조직 차원의 결과 측면에서의 접근이 필요하다고 할 수 있다.

농촌지도사들의 역할갈등은 개인과 조직 모두에 부적인 결과를 초래한다. 따라서 이러한 부적인 결과를 해소하기 위해서는 역할갈등이 발생하지 않도록 하기 위한 방안들이 연구될 필요가 있다. 이 연구를 통해 제안한 해소방안들은 첫

째 농촌지도사의 역할 및 업무내용을 개선하고, 둘째 농촌지도사의 전문성을 확보하며, 셋째 성취동기를 높이기 위한 방안을 마련하는 것 등이다. 이러한 방안들이 효과적으로 실행된다면, 농촌지도사가 경험할 수 있는 역할갈등 요인들을 조절할 수 있게 됨으로써 지도사 개인 뿐만 아니라 지도 조직의 성과를 향상시킬 수 있을 것이다.

이상의 연구결과를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 이 연구를 통해 탐색한 이론적 고찰을 바탕으로 실제 지도사들을 대상으로 한 실증적 연구가 시급히 이루어질 필요가 있다. 이 연구에서 고찰한 역할갈등의 원인과, 그로 인한 결과 등이 실제 지도사들에게 어떻게 나타나고 있으며, 이를 해소하기 위한 현실적 방안들은 어떤 것들이 있을 수 있는지를 분석함으로써 현실을 올바르게 인식할 뿐 아니라 이론적 연구들과의 유사점과 차이점도 밝혀야 한다. 이러한 노력은 분명 지도사에 대한 역할갈등 연구를 한 차원 높이는 계기가 될 것이다. 또한, 현재 시점에서의 횡단적 연구 뿐 아니라 과거의 농촌지도사의 역할갈등에 관한 연구와 연계하여 종단적인 연구를 실시함으로써 변수들 간의 관계도 보다 과학적으로 구명할 필요가 있다.

둘째, 농촌지도사의 역할갈등과 관련된 연구들의 경우 대부분이 역할갈등의 원인과 그 역할갈등과의 관계 혹은 역할갈등과 직무만족, 조직몰입 등과의 관계를 밝히기 위한 연구들이 이었다. 따라서 특정변수간(독립과 종속변수)의 관계 연구의 차원을 넘어서 역할갈등의 원인이 역할갈등에 어떠한 영향을 주며, 이로 인한 결과는 어떤 모습으로 나타나는지에 대한 종합적이고 포괄적인 연구모형을 설정해 보고, 이를 실증적으로 검증하기 위한 연구가 이루어져야 할 것이다.

VI. 참고 문헌

1. 고영석, 1997, 직무스트레스의 형성과 결과에 관한 실증연구, 연세대학교 석사학위논문.
2. 권순일, 1997, "역할관련요인들의 직무스트레스 유발에 있어서 제 매개요인들의 조절효과에 대한 실증적 연구," 신라대학교 논문집, 44:71-107.
3. 김정기·김영돈·김영진, 1999, "보건사회조직에서 공무원의 역할갈등 및 역할보호성," 사회과학연구, 6:139-177.
4. 김정주, 1990, 농촌지도사의 역할수행특성에 관한 연구, 서울대학교 대학원 석사학위논문.
5. 김진군, 1994, 농촌지도요원의 역할갈등과 사기 및 직무수행간의 관계, 서울대학교 대학원 박사학위논문.
6. 김진군·최민호, 1994, "농촌지도요원의 역할갈등과 사기 및 직무수행간의 관계," 한국농업교육학회지, 26(2):37-45.
7. 김진모, 2003, "전환기 농촌지도사의 역할과 능력개발 방향," 한국농업교육학회지, 35(4): 69-86.
8. 김학성, 1989, 농촌지도사업에 있어서 농민교육과 농촌지도사의 역할에 관한 연구, 단국대학교 석사학위논문.
9. 남영우, 1992, 금융산업 구성원의 직무 스트레스에 관한 실증적 연구, 세종대학교 석사학위논문.
10. 도윤경, 1992, "사회적 지원을 직무스트레스와 직무태도와의 관계: 비서직 종사자를 중심으로," 충남대학교 인적자원개발연구, 1(1):293-323.
11. 박광희·유화숙, 2003, "직무스트레스에 관한 문헌적 고찰," 대한가정학회지, 41(6):167-183.

12. 배무환, 1990, “직무스트레스의 요인과 개인차 및 사회적 지원에 대한 고찰,” 관동대학교 경영논집, 9:49-93.
13. 송기진, 2003, 농촌지도사의 지방직 이후 직무변화에 관한 연구, 한남대학교 석사학위논문.
14. 양진환, 1996, “조직구성원의 직무스트레스 유발요인,” 강남대학교 상경연구, 창간호: 129-155.
15. 엄광섭, 2000, “학교 교육행정직공무원의 역할과 갈등해소방안,” 조선대학교 사회과학연구, 21(2):157-188.
16. 오인환, 1974, “역할개념(Role Concept)에 관한 연구,” 한국사회학, 9(1):31-38.
17. 이기돈·도윤경, 1998, “직무스트레스에 있어서 사회적 지원의 조정효과에 관한 실증연구,” 배재대학교 사회과학연구, 17:53-84.
18. 이동수·김지혜, 2001, “직무스트레스가 정신과적 증상에 미치는 영향,” 신경정신의학, 40(2):217-229.
19. 이봉섭, 1991, 역할갈등과 역할모호성이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 서울대학교 대학원 석사학위논문.
20. 이선규, 1994, “인지적 접근에 따른 직무스트레스의 대응전략과 직무성공에 관한 연구,” 논문집, 15(1):279-302.
21. 이성재, 1974, “조직풍도와 역할갈등·역할모호성과의 관련성에 관한 비교연구,” 행정논업, 12(1):244-259.
22. 이재창·송관재·이훈구, 1997, “직무스트레스와 조직몰입과의 관계에 대한 연구,” 한국심리학회지, 10(1):21-38.
23. 이용환·정지웅, 1980, 농촌지도공무원의 지도활동 실태분석, 수원: 농촌진흥청.
24. 이용환·강권영·김현진·이종범·송용섭, 1999, “지방화시대의 농촌지도사업과 발전방향,” 한국농촌지도학회지, 6(2):17-38.
25. 이용환, 2000, “지방차지시대의 농촌지도업무의 변화와 방향,” 한국농촌지도학회지, 7(1):45-64.
26. 임상봉, 1988, 농촌지도사의 역할갈등 및 역할모호성과 직무만족도와의 관계, 서울대학교 대학원 석사학위 논문.
27. 임상봉·정지웅, 1988, “농촌지도사의 역할갈등 및 역할모호성과 직무만족도와의 관계,” 한국농업교육학회지, 20(1):9-17.
28. 자시권, 1990, 직무스트레스에 대한 지각과 반응에 관한 연구, 원광대학교 박사학위논문.
29. 정영만, 1999, 직무스트레스 요인이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 실증적 연구, 동아대학교 박사학위논문.
30. 조병설, 1981, 역할갈등에 관한 이론적 고찰: 학교사회의 역할이론적 분석을 위한 접근, 연세대학교 석사학위논문.
31. 최민호·강재태, 1985, 농촌지도론, 서울: 서울대학교출판부.
32. 최해진, 2000, 인간행동론, 서울: 도서출판 나남.
33. 탁진국, 2002, “직종에 따른 직무스트레스원과 직무스트레스에서의 차이,” 한국심리학회지: 건강, 7(1):125-141.
34. 황인창·정혁식, 1997, “고객지향성, 감독활동, 역할갈등이 판매원의 직무만족과 직무성공에 미치는 영향,” 조선대학교 경영경제연구, 97(2):15-31.
35. 황호영, 1984, “역할갈등과 역할모호성에 관한 실증적 고찰,” 논문집, 14:209-229.
36. Beal, G. M., 1981, “The Change Agent and Change-agent Roles, Extension Education and Rural Development,” in B. R. Crouch & S. Chamala (Eds.).
37. Brief, A. P., Schuler, R. S. & M. Van Sell, 1995, Managing job stress, Boston: Little, brown.
38. Getzels, J. W. and E. G. Guba, 1976, “Role,

- Role Conflict and Effectiveness: An Empirical study," *American Sociology Review*, 19(2): 164-175.
39. Gross, N., Mason, W. and A. W. Mceachern, 1966, *Explorations in Role Analysis*, New York: John Wiley & Sons.
40. Gupta, N. and T. A. Beehr, 1979, "Job stress and employee behavior," *Organizational Behavior and Organizational Psychology*, 72 (3):373-387.
41. Havelock, J. B., 1970, *A Guide to innovation in Education*, Ann Arbor Michigan Institute for Social Research, The University of Michigan: 6.
42. House, R. J. and J. R. Rizzo, 1972, "Role conflict and Ambiguity as Critical Variables in a model of Organizational Behavior," *Organizational Behavior and Human Performance*, 7:467-505.
43. Kahn R. L. and D. Katz, 1978, *The social psychology of Organization* (2nd.), New York: John Wiley & Sons.
44. Luthans, F., 1985, *Organizational Behavior*, London: Mcgraw-hill Book Company.
45. Matteson, M. and J. Ivancevich, 1981. "Organizational stressors and heart disease: a research model," *Academy of Management Review*, 4:347-357.
46. Orpen, C., 1982, "Type A personality as a moderator for the effects of role conflict, role ambiguity and role overload on individual strain," *Journal of human Stress*, 8(2):8-14.
47. Parasuraman, S. and J. A. Alutto, 1984, "Sources and outcomes of stress in organizational settings: Toward the development of a structural model," *Academy of Management Journal*, 27(2):330-350.
48. Parker, D. and T. A. Decotiis, 1983, "Organizational determinants of job stress," *Organizational Behavior and Human Performance*, 32:160-177.
49. Rogers, D. L. and J. Molnar, 1976, "Organizational Antecedents of Role Conflict and Ambiguity in Top-Level Administrators," *Administrative Science Quarterly*, 21(1):586-610.
50. Schuler, R. S., 1980, "Definition and conceptualization of stress in organization," *Organizational Behavior and Human Performance*, 25:184-215.
51. Woeste, J. T. and C. T. Stephens, 1996, *Extension Specialist's Role and Responsibility Statement*. Circular PE-63, Florida Cooperative Extension Service, Gainesville. FL: IFAS, University of Florida.
- (2004년 5월 6일 접수, 심사후 수정보완)