



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)



제주대학교 중앙도서관  
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

석사학위논문

제주지역 사회복지기관 종사자들의 직무스트레스,  
스트레스 대처방식, 직무만족도 비교 연구

- 인구사회학적변인을 중심으로 -



제주대학교 행정대학원

행정학과 사회복지전공

박 성 배

2015년 01월

제주지역 사회복지기관 종사자들의 직무스트레스,  
스트레스 대처방식, 직무만족도 비교 연구  
- 인구사회학적변인을 중심으로 -

지도교수 남진열

박 성 배

이 논문을 사회복지학 석사학위 논문으로 제출함



2015년 01월

박성배의 사회복지학 석사학위 논문을 인준함.

심사위원장

항경수



위 원

김관환



위 원

남진열



제주대학교 행정대학원

2015년 01월

The research on the job stress the way of handling the stress and  
job satisfaction of workers in Social Welfare Facilities of Jeju.

- according to sociodemographic variables -

Park, Sung Bae

(Supervised by professor Nam, Jin-yeol)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the  
degree of Master of Science



2015. 01

This thesis has been examined and approved.

Major in Social Welfare

Department of Public Administration

GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

## <국문초록>

# 제주지역 사회복지기관 종사자들의 직무스트레스, 스트레스대처방식, 직무만족도 비교연구 - 인구사회학적변인을 중심으로 -

박 성 배

제주대학교 행정대학원 행정학과 사회복지전공  
지도교수 남진열



본 연구는 제주지역 사회복지기관 종사자들의 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스, 스트레스 대처방식 및 직무만족도 수준을 알아보고 그들이 겪고 있는 고충을 분석 평가하여 안고 있는 문제와 객관적인 해결방안을 모색하여 직무만족도를 높이는 기초 자료로 제공하고자 하는데 목적이 있다.

연구도구는 직무스트레스를 측정하기 위해 조정진, 장세진 등(2005)에 의해 사용된 한국인 직무스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale; KOSS)를 수정하여 사용하였고, 스트레스 대처방식을 알아보기 위해서는 조한익(2000)이 번안한 Endler와 Parker(1990)의 The Coping Inventory Strreeful Situation(CISS)를 직무만족도는 Beehr & Newman(1978)이 개발하고 유희숙, 박광희(2005), 박응열(2010)등이 사용한 척도를 수정하여 사용하였다.

수집된 자료는 SPSS 18.0 for windows 프로그램을 이용하여 다음과 같이 통계를 분석하였다. 조사대상자의 일반적인 특성을 알아보기 위해 빈도, 평균, 백분율을 산출하였으며, 인구사회학적 변인에 따른 특성을 알아보기 위해 t-test와

ANOVA분석을 실시하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 제주도내 사회복지관 종사자가 지각한 직무스트레스 수준은 전체 평균이 3.29점으로 중간값을 상회하는 수준으로 나타났고, 스트레스 대처방식의 하위요인으로는 소극적 대처방식의 희망적 대처방식이 평균 3.49점으로 가장 높게 나타났다. 직무만족도는 전체 평균이 2.74점으로 중간값을 상회하는 수준이다.

둘째, 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스는 총 8개의 변인 중에서는 연령대, 혼인여부, 근무유형, 직급, 자격증 현황에서 유의미한 차이가 나타났다.

셋째, 인구사회학적 특성에 따른 스트레스 대처방식은 8개의 변인 중에서는 연령대, 근무유형, 직급, 자격증 현황에서 유의미한 차이가 나타났다.

넷째, 인구사회학적 특성에 따른 직무만족도는 8개의 변인 중에서 연령대, 혼인여부, 직급, 월평균 소득, 자격증 현황에서 유의미한 차이가 나타났다.

본 연구의 결과를 토대로 몇 가지 제언과 한계점을 제시하면 다음과 같다.

제언으로는 첫째, 직무스트레스의 하위요인중 ‘역할갈등’과 ‘업무스트레스수준’이 가장 높게 지각하는 것으로 나타나 충분한 인력의 확보와 사회복지노동조합 결성을 통해 근로환경을 개선시켜 나가야 할 것이다. 둘째, 스트레스 대처방식에서는 조직적 차원에서 공식적인 지지 체계망 형성, 슈퍼비전 정례화, 대처행동을 관리하기 위한 프로그램 개발 등을 통해 직무스트레스 조절이 필요하다. 셋째, 직무만족도 하위요인 중 보수에서 평균값이 낮게 나타났는데 중앙정부에서 사회복지 종사자의 인건비를 직접 지원할 수 있는 방안이 필요하며 제주특별자치도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례의 명확한 시행이 필요하다.

한계점으로는 제주지역 사회복지기관 종사자만을 대상으로 하였기에 일반화에 어려움과 설문지 문항에서 한 가지 문항에 두 가지 이상을 묻는 질문이 있어 후속연구 시 개인면접을 통한 심층 분석이 요구되며, 표집 수집 과정 중 표본의 비율을 맞추지 못해 비교분석을 하는데 어려움이 있어 인구사회학적 문항에 따른 표본 비율을 맞추는 것이 필요하고, 제주지역 사회복지사와 관련된 연구가 전무한 실정이라 타 연구와 비교가 어렵기 때문에 후속 연구가 필요하다.

# 목 차

## <국문초록>

### I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적 ..... 1
2. 용어의 정리 ..... 4

### II. 이론적 배경 및 선행연구

1. 직무스트레스 ..... 6
2. 스트레스 대처방식 ..... 8
3. 직무만족도 ..... 10
4. 선행연구 ..... 12

### III. 연구방법 및 절차

1. 조사대상 및 자료수집 ..... 15
2. 연구문제 ..... 16
3. 측정도구 ..... 17

### IV. 연구결과 및 해석

1. 조사대상자의 일반적 특성 ..... 19
2. 직무스트레스 및 스트레스 대처방식, 직무만족도의 전반적인 경향 ..... 21
3. 인구사회학적 변인에 따른 직무스트레스, 스트레스 대처방식, 직무만족도 ..... 29



|                   |    |
|-------------------|----|
| <b>V. 요약 및 결론</b> |    |
| 1. 요약             | 41 |
| 2. 제언             | 48 |
| 3. 한계점            | 52 |
| 참고문헌              | 53 |
| Abstract          | 58 |
| <설문지>             | 61 |

## 표 목 차

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| [표-1] 직무스트레스 척도의 문항 구성 및 신뢰도    | 17 |
| [표-2] 스트레스 대처방식 척도의 문항 구성 및 신뢰도 | 18 |
| [표-3] 직무만족도 척도의 문항 구성 및 신뢰도     | 18 |
| [표-4] 조사대상자의 일반적 특성             | 19 |
| [표-5] 직무스트레스 영역별 전반적인 경향        | 21 |
| [표-6] 스트레스 대처방식 영역별 전반적인 경향     | 24 |
| [표-7] 직무만족도 영역별 전반적인 경향         | 26 |
| [표-8] 인구사회학적 변인에 따른 직무스트레스      | 29 |
| [표-9] 인구사회학적 변인에 따른 스트레스 대처방식   | 33 |
| [표-10] 인구사회학적 변인에 따른 직무만족도      | 37 |

# I. 서론

## 1. 연구의 필요성 및 목적

다양해지는 사회 환경 변화와 인간의 욕구는 사회복지분야 종사자들에 전문적이고 체계적인 서비스를 요구하고 있는데 이러한 전문성을 도모하기 위해 사회복지사 자격제도도 강화 되어 2003년도부터는 사회복지사 국가시험 시대로 변화되어 왔다. 자격제도 변화의 가장 큰 특징으로는 사회복지사 수의 급격한 증가 추세로 2001년에는 10,301명, 2010년 75,164명에 달하였고, 사회복지사 자격증 교부자 누적인원은 2010년에는 총 412,825명을 넘어섰고 2014년도 4월까지의 총 686,922명으로 증가하였다. 이와 함께 제주지역 사회복지사 자격증 교부자 수는 2014년 04월 30일 기준 총 10,381명으로 해마다 사회복지사 수는 증가하고 있다.<sup>1)</sup>

그러나 이처럼 늘어가는 복지 서비스 수요와 사회복지사수의 증가에도 우리나라 사회복지현장 종사자들은 과중한 근무시간, 저임금, 승진(승급)가능성의 희박, 낙후된 조직문화, 적절한 슈퍼비전의 부재, 미래에 대한 비전상실, 전문직으로서의 부적절한 업무환경 등 종사자들의 노동환경은 많이 열악한 실정이다.

열악한 업무환경들은 직무스트레스와 직무만족도에 많은 영향을 미치는데 사회복지기관에 종사하는 사회복지사는 클라이언트와 대면접촉을 통하여 서비스를 전달하고 사업의 효과성 및 효율성을 높이는 중추적인 역할을 담당하고 있기 때문에 직무스트레스가 단순히 특정 사회복지사 개인의 문제로 끝나지 않고 지역 사회복지 전반에 영향을 끼친다. 즉 사회복지기관 종사자들의 업무환경과 역할로 인한 직무스트레스는 클라이언트와 사회복지기관을 연결시키는 매개체가 사회복지사들이라는 점에서 중요하게 다루어져야 할 것이다.

사회복지사의 궁극적인 목표는 클라이언트와 상호 신뢰관계를 통해 적합한 서비스를 효율적으로 제공하여 문제를 해결할 수 있는 사회적 기능을 향상 시키는

1) 한국사회복지사협회(사회복지사 자격증 발급현황 2014년 4월 30일 기준)

것으로 다른 분야와는 달리 사회복지서비스는 클라이언트의 개인과 가족, 사회복지사의 인간적 상호작용이라는 수단을 통해 전달되는 것으로 사회복지기관의 유능한 인력 확보와 유지가 중요하다.

업무 상황에서의 스트레스는 필연적이며 역할 수행에 도움이 되고 개인의 성장과 생산성 증가에 원동력이 되지만 직무스트레스가 만성적으로 누적되고 지속되면 부적응 상태가 되어 개인의 안녕을 위협하게 되고, 질병을 유발하게 된다. 그러나 우리나라 사회복지사는 사회사업이라는 교육적 배경을 가지고 사명감과 열의는 높으나 과중한 업무 부담, 열악한 근무환경, 업무수행의 자율성 결여 등으로 인한 사기저하가 반복적으로 지적되고 있다(윤혜미, 1991).

김수정(2013)은 직무스트레스를 개인의 능력을 초월해서 할당되는 과도한 업무량 또는 특수한 직무상황에 직면해서 이를 효과적으로 처리할 수 없는 상태에서 개인이 직면할 때 발생하는 것으로 보았다. Cooper(1976)는 직무환경에서 스트레스를 자주 경험 할수록 소진될 경향이 크며 다른 사람에게 서비스를 제공하는 직업에 종사하는 사람들은 정신적 부담감을 자주 경험하기 때문에 스트레스 상황에 노출되기 쉽고 심리적 소진에 취약하게 된다고 하였다(송주영, 2012 재인용).

직무스트레스는 개인과 조직의 관계가 불일치되는 상황에서 발생한다. 사회복지직은 집중적인 인간관계 형성을 통해 제공하는 일이기 때문에 사회복지사의 스트레스로 인한 부정적인 영향은 클라이언트와의 관계나 서비스의 효과성에 결정적인 악영향을 미칠 수 있으며 사회복지사들이 겪고 있는 직무스트레스 및 직무만족은 개인적인 문제를 넘어 클라이언트에 대한 서비스의 효과성과도 밀접한 관계를 가지고 있는 중요한 문제이다.

직무스트레스에 대한 스트레스 대처행동은 직무스트레스 상황에서 직무만족도를 높일 수 있는 방법으로 그 중요성이 강조되고 있는데, 스트레스 대처행동은 스트레스의 대처지각과정에서 스트레스를 일으킨 사건을 어떻게 해석하고, 어떠한 방법을 선택하느냐에 따라 직무성과에 영향을 미친다. 즉, 대처가 가능한 스트레스는 직무성과를 향상시키고, 반면에 대처가 불확실한 스트레스는 부정적인 결과를 초래한다. 즉 스트레스 대처행동은 직무스트레스를 감소시키고 그 결과 직무만족도를 높일 수 있는 중요한 방법임을 알 수 있다.

사회복지기관에 근무하는 종사자들은 저임금, 소진, 업무과중의 현실적인 문제

가 직무스트레스를 일으키는 요인으로 나타나고 있는 실정이다. 이러한 환경은 사회복지사 개인과 사회복지기관 조직차원에서 이직률과 결근율 등은 직무수행 평가의 한 차원으로 여겨지고 있는데 박보미(2012)는 직무스트레스를 개인과 조직의 관계가 불일치되는 상황에서 발생한다고 하였다. 즉, 직무스트레스는 조직이 사회복지사 개인에게 능력을 초월한 직무를 요구하거나 사회복지기관 조직에게 요구를 충족시키지 못하는 상황으로 인해 발생된다고 하였다.

조직 구성원이 느끼는 직무만족 수준은 조직의 구속력과 일체감, 조직관리 및 운영을 평가하는 중요한 기준이 되는데 직무만족도는 고정된 것이 아니고 외부 요인에 의해 변화될 수 있는 특성을 가지면서 환경 의존적이기에 직무에 만족하는 사람은 직무에 대한 집중도, 개인의 삶의 질을 높이는데 기여하고 직무에 불만족인 사람은 직무 성실도가 떨어지고 결근과 이직으로 이어져 조직 분위기에 부정적인 결과를 초래할 가능성이 높다(양성원, 2012).

따라서 직무스트레스는 사회복지기관 종사자들의 직무만족도를 낮게 하고 그 결과 클라이언트에 대한 서비스 질의 저하와 제주지역 사회복지분야의 발전을 저해하는 역할을 하기에 제주지역 사회복지기관 종사자들이 겪고 있는 고충 분석을 통해 객관적인 해결방안을 모색해 보고자 직무스트레스, 스트레스 대처방식, 직무만족도에 대한 고찰이 필요하다. 이에 본 연구의 목적은 제주지역 사회복지기관에 근무하는 종사자의 인구사회학적 특성에 따른 직무 스트레스, 스트레스 대처방식, 직무만족도가 어떻게 나타나고 있는지 알아보고자 한다.

## 2. 용어의 정리

본 연구에서 사용되는 주요 용어에 대한 정의는 다음과 같다.

### 1) 직무스트레스

스트레스(Stress)라는 용어는 라틴어의 ‘Stringer’에서 유래된 말로 17세기에는 어려움, 곤란, 역경 또는 고생으로 받아들이기 시작하였으며 18~19세기에는 압력, 긴장을 뜻하는 공학의 용어로 사용하다가 20세기에는 정신질환이나 의학에 사용하게 되었다(대한심신스트레스학회, 1997). 교육학용어사전(서울대학교교육연구소, 1994)에 따르면 스트레스란 신체적, 정신적 통합이 잘 이루어지지 않는다고 지각 될 때 그것으로부터 자신을 방어하려는 상태를 의미한다. 또한 유럽위원회(Europan Commission)에서는 업무관련 스트레스를 업무내용, 업무조직 및 작업환경이 해롭거나 불건전한 측면에 대한 정서적·인지적·행동적 및 생리적 반응 패턴으로 보고 고도의 걱정 및 걱정, 그리고 때로는 극복이 안 되는 느낌으로 정의하고 있다.

### 2) 스트레스 대처방식

대처방식은 적극적 대처와 소극적 대처로 나누어 살펴볼 수 있는데 적극적 대처로는 직접 문제되는 행동을 변화시키거나 환경적 조건을 변화시키는 문제 중심적 대처와 본인의 입장이나 생각을 타인(선배, 친구, 가족, 스승 등)에게 피력하여 지지받거나 관찰시키는 사회적 지지 추구 대처방식을 의미한다. 소극적 대처로는 자신이 원하는 감정이나 사고를 내부로 투여하고 당면한 문제를 기도하는 마음으로 소원, 바람, 회피, 기대, 갈망하는 소망적 사고 대처와 정서적 고통을 억압, 합리화, 투사, 부인 등을 통해 조정하여 삶과 환경의 관계에 변화를 가져오게 하려는 정서 중심적 대처방식을 의미한다.

### 3) 직무만족도

직무만족(job satisfaction)이란 다차원적인 개념으로서 개인의 직무와 직무상황에 대한 태도와 느낌으로 직무에 대한 개인의 일반적인 태도를 말하는 것으로서 어떤 개인이 평상시의 직무나 직무경험의 평가에서 오는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태라고 정의하였다(Williamson, 1996; 서호정, 2002 재인용).

직무만족은 직무에 대한 정서적 반응으로 철저한 자기성찰을 통해서만 이해할 수 있는 개념이며 한 개인이 직무에 대하여 가지는 일련의 태도로서 직무 또는 직무수행 결과로 충족되어지는 것으로 직무자체, 승진의 기회, 감독 및 동료와의 관계 등 여러 가지 요소들에 의해 설정된다고 하였다(양병호, 2000). 즉 한 개인이 직무에 대하여 가지는 정서 상태로 조직의 성과를 높이기 위해서는 조직구성원들이 자신의 직무에 호의적인 태도를 갖는 것이 중요하며 직무만족은 이러한 생산성과 관련해서 나타난 개념이다.



## II. 이론적 배경 및 선행연구

### 1. 직무스트레스

스트레스는 질병, 해고, 천재지변 등과 같은 적응하기 어려운 환경이나 조건에 처할 때 개인이 갈등과 불안으로 정신적, 신체적으로 과잉부담을 느끼면서 발생하는 유기체의 심리적 반응으로 일상에서 누구나 경험하는데 조직 내에서 직무와 관련된 스트레스인 직무스트레스는 조직구성원의 형태 및 성과 뿐 만 아니라 조직성과에 직·간접적으로 영향을 미친다는 점에서 주된 관심영역으로 다루어져 왔다(설건혜, 2011). 또한 스트레스는 사람과 환경 간의 상호작용 과정에서 사람인 개체가 위협받는 상태라고 일컫기도 한다. 이러한 직무스트레스에 관한 연구는 1960년대 Michigan대학 사회연구소에서 Kahn(1964)등이 조직 내에서 스트레스를 일으키는 수많은 요인들을 찾아내서 신체적, 정신적 효과와의 관련성을 알아내려는 연구가 처음으로 시도되었고, 스트레스를 분석하여 조직의 특성을 변화시킨 부정적인 측면을 해결하려는 연구를 하였으며 스트레스를 위협적인 직무 환경에 대한 반응으로 정의하였다(장숙희, 2006 재인용).

Ivancevich와 Matteson(1981)의 분류에 따라 직무스트레스를 정의한 개념들을 살펴보면 첫째, 직무스트레스를 자극의 개념으로 보는 관점에서는 직무스트레스를 개인으로 하여금 긴장에 빠지게 하는 힘으로 정의되고 있다(강중혁, 2007 재인용). Beehr와 Newman(1987)은 직무스트레스를 조직구성원의 육체적, 심리적 안정성을 파괴하도록 만드는 것들로부터 정적 환경요인이나 위협적인 직무환경의 특성, 과잉업무, 역할갈등과 역할 모호성 등으로 정의하고 있다. 둘째, 직무스트레스를 반응의 개념으로 보는 관점에서는 주로 의학적, 생물학 관점에서 연구 적용하였으며 직무스트레스를 환경적 요인에 대해 나타나는 개인의 생리적, 심리적 반응이라 정의된다(전혜정, 2014 재인용). French(1978)는 직무스트레스를 개인에게 위협요소가 되는 것으로 직무환경특성에 대한 개인적 반응으로 정의하였



으며 개인의 능력과 직무환경과의 부적절한 적합, 개인의 능력을 초월해서 할당되는 과도한 업무량 또는 직무상황에 직면해서 효과적으로 처리할 수 없는 상태에 발생하는 것으로 보았다(김수정, 2010 재인용). 셋째, 직무스트레스를 자극-반응의 개념으로 보는 관점에서는 직무스트레스를 외부환경의 자극요인과 개인이 상호작용하여 나타난 결과라고 본다. Schuler(1980)는 직무스트레스를 조직특성과 개인속성이 관여되고 있는 것으로서 환경과 개인의 측면에서 잠재적인 스트레스원과 개인의 속성간의 상호작용으로 파악하였다. 상호작용으로 스트레스를 정의하는 것은 동일한 자극이 개인에 따라서는 단일차원으로서의 개념이 아닌 다차원적인 개념으로 볼 수 있다(송주영, 2012 재인용).

직무스트레스는 일반적으로 부정적 개념으로 인식을 하고 있는데, 이는 디스트레스(Distress)를 말한다. 디스트레스는 좋지 않고 바람직하지 않은 일로 인해서 발생하는 부정적인 측면으로서 개인의 건강에 유해한 결과를 가져오는 현상을 말한다. 이는 불안, 우울, 좌절, 원망 등과 함께 결근율이나 이직율과 같은 개인적, 조직적 역기능의 결과를 초래할 수 있다(유기현, 1992). 개인의 동기나 능력에 맞는 직무 환경이 제공되지 못하거나 개인의 능력이 직무를 감당하기 어려울 때 직무 불만족, 불안, 불면증 등의 심리적 긴장과 고혈압, 콜레스테롤 증가 등의 신체적 긴장, 과도한 흡연, 과식 등의 행동적 증후 등을 초래할 뿐만 아니라 개인의 정신적 불균형과 질병을 야기 시키기도 한다(이현수, 1994).

업무 수행과정상에서 지각되는 심리적, 생리적 증후로 지각되는 직무스트레스는 직장생활을 하는 당사자가 지각하는 상황과 조건에 따라 상이하게 발생한다. 즉, 조직의 구성원이 직무와 관련된 스트레스 원천과 상호작용하여 심리적, 생리적, 행동적 조건을 변화시켜 정상적인 기능으로부터 이탈하는 상태로서 조직의 구성원과 직무환경과의 부적합한 상태이다(김유리, 2000).

박선자(2011)는 직무스트레스는 개인과 조직의 관계가 불일치되는 상황에서 발생하는데 조직은 개인에게 능력을 초월한 직무를 요구하거나 개인은 조직으로부터 욕구를 충족시키지 못하는 상황으로 인해 발생된다고 하며, 사회복지직은 물품의 생산이 아니라 무형의 서비스를 집중적인 인간관계 형성을 통해 제공하는 일이기 때문에 사회복지 종사자의 스트레스로 인한 부정적인 영향은 클라이언트와의 관계나 서비스의 효과성에 결정적인 악영향을 미칠 수 있다는 것이다.

사회복지기관 종사자들이 직장에서 동료들과 시간을 보내는 것이 많은 부분을 차지하고 있는 실정이며 개인이 받는 스트레스도 그만큼 증가하고 있는 것도 사실이다. 어떠한 형태로든 직무스트레스는 개인에게 영향을 주고 있으며, 그로 인한 개인의 신체적, 심리적 불편감과 압박감으로 인해 자살과 같은 사회적 문제로 확대되고 있다.

위의 내용과 같이 조직에서 직무스트레스를 연구해야 하는 중요한 이유는 사회복지기관 종사자 삶의 질에 중요한 요소로 작용하며 스트레스로 인한 신체적, 정신적 피해는 조직적 차원에서 해를 끼치는 영향을 미친다. 지나친 스트레스는 부정적인 결과를 가져오나 적당한 스트레스는 오히려 유용하기에 가능한 범위 내에서 스트레스를 유지하는 것이 바람직하다.

## 2. 스트레스 대처방식

대처(coping)는 특수한 외적 및 내적 욕구를 다스리기 위하여 자신이 가지고 있는 자원으로는 감당할 수 없다고 생각되는 스트레스 상황이나 위협조건에 대하여 스트레스 상황을 감소시키고자 자신의 자원을 증가시켜 긴장의 완화를 시도하는데 이처럼 스트레스에 반응하고 적응, 대응하는 행동을 대처라고 한다(배수진, 2000).

스트레스에 대한 인지적, 현상론적 입장에서 문제 중심적 대처나 정서 중심적 대처는 각각 인지적, 행동적 전략을 모두 포함하고 있으며 그 초점이 문제 중심적이냐, 정서 중심적이냐에 따라 차이가 있을 뿐 스트레스 문제를 해결하는 대처라는 점에서는 우열 없이 서로 촉진시킨다고 본다. 사람들은 흔히 어느 한 가지 양식만을 사용하는 것이 아니라 대처방식을 종합하여 사용하면서 자신만의 독특한 방법으로 스트레스 상황에 대처해 나가기 때문이다(홍원희, 1992).

Lazarus와 Folkman(1984)이 개발한 대처방식척도에서 직무스트레스 대처방식을 크게 도전적 대처, 정서·완화적 대처, 회피적 대처와 같이 세 가지로 나누어 볼 수 있다(유수현, 2001, 최천일, 2011, 재인용). 첫째, 도전적 대처방식은 적극적

대처, 전략적 대처, 긍정적 대처로 나누어진다. 적극적 대처는 스트레스 요인을 제거하거나 줄이려는 의도로 적극적인 조치를 취하는 과정으로 주로 업무에 몰두하는 행동을 취하는 것이고, 전략적 대처는 스트레스를 대비하는 방법에 대하여 사고하고 행동하고, 업무에 필요한 계획을 세우고 전략을 선택하여 시행하는 것이다. 긍정적 대처는 가능한 긍정적인 입장에서 수용하며 자신의 성장을 위한 기회로 삼고 긍정적 방향에서의 이해와 모든 노력을 하는 것을 말하고 있다.

둘째, 정서·완화적 대처방식은 자기격려, 긴장완화, 소망적 사고로 구성되어 있다. 자기격려는 편안하게 생각하거나 스스로에게 확인하고 자기 스스로 독려와 위로의 행동을 하며 긴장완화는 심리적 부담과 정서·완화적 혼란을 줄이기 위해 필요한 활동을 하는 것으로 볼 수 있다. 소망적 사고는 현재의 노력과 상관없이 업무결과에 대하여 필요한 활동을 하고 자기 스스로의 독려와 위로의 행동을 하는 것이다.

셋째, 회피적 대처방식은 자기비난, 사회적 지지추구, 일탈행동으로 구분되고, 자기비난은 자신의 능력을 의심하거나 비난하고 준비소홀에 대하여 후회하는 등 곤란을 자신에게 귀인시키는 행동을 하고, 일탈행동은 스트레스를 처리하려는 노력을 줄이거나 부담으로부터 벗어날 수 있는 다른 행동에 몰두하는 것으로 보며, 사회적 지지 추구는 타인으로부터 충고나 조력, 그리고 동정과 이해를 얻으려고 노력하고 타인의 지원을 구하는 행동으로 볼 수 있다.

위의 내용과 같이 대처노력은 스트레스 평가와 서로 지속적으로 영향을 주어 평가 - 해소 - 재평가 - 해소 순으로 전개되는데, 적응은 문제해결의 과정에서 효과적으로 해소된 결과를 뜻한다. 적절한 해소 행동이란 모든 상황에 일괄적으로 일어나는 평가에 의해 상황의 적합성 여부를 결정함에 따라 좌우된다(김정희, 1984). 따라서 개인의 스트레스 대처방식은 동전의 앞뒷면과 같은 것으로, 스트레스를 경험하게 되는 사람들은 무기력해지는 존재가 되지 않기 위해 이를 완화시키기 위한 대처행동을 하게 된다.

### 3. 직무만족도

직무만족에 대한 경험적 연구의 기원은 최초 연구자인 Robert Hoppock(1935)의 ‘Job Satisfaction’이란 저서를 시작으로 지금까지 수많은 연구보고서와 논문이 발표될 정도로 여러 분야에서 연구가 활발히 진행되고 있다(김현순, 2011). 직무만족도와 관련하여 연구 초기에 자주 사용된 욕구-충족 이론에 따르면 사람들은 직무수행과 관련하여 안정적이고 기본적인 욕구를 가지고 있다고 한다. 일종의 정서적 반응으로 Locke(1976)는 직무만족을 ‘개인의 가치’와 ‘직무와 그 환경에 대한 지각들’ 사이의 상호작용에 의해 주로 기인하는 것이라 보았다. 직무만족을 “개인이 자신의 직무를 평가하거나 직무를 통하여 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻는 긍정적인 정서 상태”라고 정의하였다(오세창, 1995; 유명환, 2009 재인용).

직무만족도의 중요성은 크게 조직적 차원과 개인적 차원에서 살펴볼 수 있다. 조직적 차원에서는 직무에 대한 만족이 높아지면 첫째, 근무생활이 안정되고 이직율과 결근율이 감소하여 생산성이 증가하게 되고 둘째, 직무에 만족을 느끼고 있는 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 효율적이며 혁신적이게 되어 궁극적으로 조직성과에 영향을 미치며 셋째, 직무에 대한 개인의 긍정적 감정과 태도는 조직에 대한 호감으로 작용하여 외부에 표출되는데 이는 개인 삶의 질뿐만 아니라 조직 전체의 효율적 운영 차원에서도 중요한 문제가 된다.

개인적 차원에서는 첫째, 직무는 개인의 생계를 위한 생계유지 차원에서의 중요성 뿐 만 아니라 직무수행의 성과로부터 도출되는 성취감에서 생의 보람을 찾을 수 있고 둘째, 직무만족은 정신건강 측면에서 중요하여 불만을 느끼게 되면 전이효과(spill-over effect)를 일으켜 일상생활의 불만족을 초래하게 된다. 셋째, 직무만족은 신체건강 측면에서 직무에 만족을 느끼는 사람은 그렇지 않은 사람보다 수명이 더 길다는 연구와 직무에 대한 불만은 스트레스를 쌓이게 하고 나아가 고혈압, 소화불량, 동맥경화 등의 질병을 유발하는 부적 상관관계가 있음을 보여주고 있다(김예경, 2000; 김기태, 2004; 강철기, 2007).

이처럼 사회복지에서 직무만족도가 중요한 이유는 삶의 질과 관련 되어 있기 때문이며 개인에 경제적, 물질적 성장과 인간의 정서적 반응이 인간의 삶의 질을

높인다는 측면에서 중요성을 찾을 수 있다(구병창, 2011).

사회복지조직의 구성원인 사회복지사의 직무만족도가 중요한 이유는 사회복지 서비스는 문제를 가진 개인이나 가족에게 인간적 상호작용이라는 수단을 통해 전달되는 것이어서 유능한 인력의 확보와 계속적으로 일을 할 수 있도록 유지하는 것에 사업의 성패가 달려 있기 때문이다(신운화, 2005).

직무만족의 중요성을 강조할 때, 학자들에 의해 보편적인 개념으로 받아들여지고 있는 Locke(1976)는 직무만족요소를 작업 또는 상태와 행위자로 구분하고 있다. 작업 또는 상태에는 작업 자체, 승진, 임금, 인정, 부가 급부 등의 6가지가 포함되며, 행위자 측면에는 자기 자신, 감독, 동료, 부하직원, 관리, 회사 등의 6가지를 포함시켰다. 또한 직무만족에 영향을 주는 요인으로 직무, 임금, 승진, 인정, 감독, 작업조건 등을 꼽고 있다(김기태, 2004; 강영식, 2006).

국내 연구에서도 직무만족요인을 살펴봄에도 불구하고 다양한 직무만족의 속성으로 인해 직무자체에서 발생하는 만족의 요소들을 정확히 찾아내기란 어려운 일이지만 직무만족에 영향을 미치는 객관적, 주관적 결정요인은 무엇이고 결정구조는 어떠한가에 초점을 맞춘 관점으로 많은 직무만족의 연구들이 그 영향요인을 밝히는데 목적을 두고 있다는 점에서 의미 있는 이론적 접근이라고 할 수 있다(강현주, 2012).

위의 내용과 같이 직무만족도에 미치는 요인들 중에서 사회복지기관 종사자들의 직무만족도와 직접적인 관련을 맺고 있는 것이 무엇인지를 밝혀내는 것은 종사자들의 직무만족도를 향상시키는데 있어 매우 중요하다.

#### 4. 선행연구

##### 1) 직무스트레스

직무스트레스 대한 광범위한 연구는 과도한 스트레스가 조직 구성원 개인의 건강과 조직형태의 미치는 부정적 영향을 최소화하고 조직 성과차원에서의 피해를 최소화하는데 중요한 토대를 마련하였다(옥원호, 김석용, 2001).

직무스트레스에 대한 국내의 연구를 살펴보면 최윤정(1994)은 사회사업가의 스트레스 요인과 대처유형을 알아보는 연구에서 개인적 특성에서 20대가 30대보다 스트레스에 더 민감하며, 여자보다 남자가 스트레스에 민감하고, 미혼자보다 기혼자가 대졸자 보다는 대학원 졸업자가 스트레스에 민감하고, 월수입이 낮을수록 그리고 근무연한이 낮을수록 스트레스에 더 민감한 것으로 나타났다.

최인이(1998)는 사회복지사의 헌신에 영향을 미치는 연구에서 조직 관련 요인(리더십 유형), 개인관련요인(직무성숙도), 직무관련요인(직무 다양성, 자율성, 중요성) 등이 조직헌신, 직무몰입, 경력헌신에 미치는 영향을 검토하여 매개변수로 직무스트레스의 중요성을 분석하였다.

유숙자(1999)는 사회복지관에 근무하는 사회복지사를 대상으로 연구한 결과 직무스트레스의 하위요인 중 역할갈등, 역할과다에서 5점 척도에서 평균 3.09점으로 중앙치 이상에 스트레스를 지각하고 있는 것으로 나타났다.

박선자(2011)의 연구에서는 사회복지사의 자아탄력성과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 대인관계와 낙관성이 직무만족에 유의미한 영향을 미치고, 자아탄력성이 높을수록 직무만족도를 높게 지각하는 것으로 나타났다.

직무스트레스를 다루고 있는 연구들은 주로 개인적 차원과 조직적 차원 두가지 형태로 구분지어 설명되고 있다(이선규, 1991; 윤경아, 2000; 김혜연, 2000; 이성희, 2001; 박현미, 2002). 조직구성원인 한 개인이 스트레스로 인해 부정적인 영향을 받는다면 그로 인해 직무만족도는 감소되고 조직의 업무수행에 부정적인 영향을 미친다. 즉, 스트레스는 직무만족도와 의미 있는 관계에 있으며 스트레스가 높으면 높을수록 직무만족도는 낮아지고 있다.

한편 직무스트레스와 직무만족도간의 관계는 부정적인 것만 존재하는 것이 아

나라 경우에 따라서는 긍정적인 견해도 있다. 동일한 조직 내에서 개인의 욕구 및 가치에 따라 특정인에게는 직무스트레스가 긍정적 측면인 기회와 관련되는 반면 직무스트레스가 장기화 될 경우 직무 불만족은 증가 될 수 밖에 없으며 그 결과 이직을 부추긴다는 의견(윤혜미, 1990; 나정자, 2000)이 절대적이다.

## 2) 스트레스 대처방식

스트레스에 관한 연구의 역사가 오래되었음에도 불구하고 대처행동의 중요성에 관해서는 이론적으로 70년대 이후 관심을 갖게 되었다(Ivancevich & Matterson, 1982). 그러나 스트레스 상황에 대한 관심은 높았지만 임상연구자 중심으로 해결방안을 제시하는 정도에 그쳤는데 스트레스 해소방안과 대응방안은 주로 개인의 정신내부현상에 초점을 두어서 연구가 이루어졌기 때문에 직무 또는 조직현상에서 발생하는 문제에 관해 제도적인 해결책을 규명하는 것과는 거리가 멀었다.

Lazarus & Folkman(1980)은 스트레스에 대처하는 방식에는 방어 혹은 자아과정의 관점, 성격 특성의 관점, 상황 지향적 관점에서 각각 개념화하고 있다. 대처를 방어 혹은 자아과정으로 파악하는 것은 전통적인 입장으로 대처를 긴장해소와 심리적 균형 회복이 갖는 방어과정으로 다루어 문제 해결보다는 긴장 감소에 초점을 맞추고 있다(최천일, 2011, 재인용).

스트레스 대처방식에 대한 국내의 연구를 살펴보면 김정희(1985)는 스트레스를 받는 사람들은 어떠한 종류와 방법이든시간에 대처 방법을 사용하게 된다고 하였다. 대처방법을 사용하는 이유는 스트레스로 인하여 무기력해지지 않기 위한 것이라고 설명하였다.

장현갑(1990)은 스트레스를 완화하기 위한 방법으로 운동요법, 심호흡, 취미활동 등을 나누었으며 탁진국(1997)은 적극적 대처가 낮고 회피적 대처가 강한 사람은 상태불안, 특성불안, 우울, 통증 소화 장애 및 심혈관장애가 높다고 하였다.

같은 환경이라도 개인이 지각하는 환경의 특징이 다르다면 그에 따른 경험과 스트레스 정도가 다르며 스트레스를 유발하는 생활사건과 환경에 따라 대처방법이 다르다는 Lazarus & Folkman(1984)의 연구에서 유추해 볼 때 개인이 지각한 조직문화유형에 따른 스트레스와 스트레스 대처방식을 살펴보는 것은 의미가 있다(유수현, 2001, 재인용).

### 3) 직무만족도

사회복지종사자의 직무만족에 대한 연구는 사회복지사의 직무만족정도가 사회복지사가 전달하는 서비스의 질과 불가분의 관계를 가지고 있는 측면에서 중요한데 사회복지 관련 연구들은 대부분 클라이언트에게 초점을 맞추다 70년대 말부터 사회복지사의 직무만족도에 대한 연구들이 대두 되었다.

McNeely(1983)는 결론적으로 사회복지사의 직무만족을 높이기 위해서는 표면적인 수준에서의 직무만족 향상 시도를 하는 것보다 행정적 조건들을 향상시키는 것이 중요하다고 주장하였다(박수희, 2001).

국내학자들의 경우 직무만족의 결정요인으로 다양한 결과를 제시하고 있다. 김경희, 정은주(2006)는 사회복지관 일선 사회복지사의 직무만족 결정변인에 관한 연구에서 슈퍼비전 체계마련, 급여 및 보상체계 점검 등 조직차원의 변화, 조직의 인력개발 및 지원정책 마련, 조직의 학습조직화, 역할 명확성과 업무스트레스에 대한 해결 위해 직무역할과 책임규명, 명확한 의사소통체계, 직무 기술서와 컴퓨터시스템 도입방안 등의 전략적 방안을 제시하기도 하였다.

임정숙(2013)은 자아탄력성과 사회적 지지가 높을수록 직무만족이 높아지고 사회적 지지는 직무만족에 주 효과는 있지만 조절효과는 나타나지 않았다. 김진훈(2008)의 연구에서는 직무만족은 통계적으로 직무스트레스와 부(-)적인 관계이며 역할 모호성은 직무만족에 영향을 미치는 것으로 분석하였다. 여러 연구들을 살펴보면 사회복지사의 직무만족은 어떠한 한 가지 요인에 의해서 영향을 받기보다는 복합적인 요인들이 작용한 다원적 문제로 이해되어야 한다는 점을 알 수 있다.

강흥구(2006)는 사회복지관 사회복지사의 직무만족에는 자율성, 정체성, 필요성, 전문성의 직무특성과 자기효능감이 영향을 미쳤으며 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향력이 다른 변수보다 강하게 나타났으며 직무특성이 직무만족에 영향을 미침에 있어 부분적인 매개역할을 하고 있는 것으로 나타났다.



### Ⅲ. 연구방법 및 절차

#### 1. 조사대상 및 자료 수집

##### 1) 조사대상 및 자료수집

본 연구는 제주지역 사회복지기관에서 종사하는 사회복지사를 대상으로 설문지 조사를 실시하였다. 2014년 6월 23일부터 6월 29일까지 30명을 대상으로 예비 조사를 실시하였고 이를 바탕으로 부적절하다고 생각되는 문항을 수정, 보완하여 7월 7일 ~ 8월 15일까지 본 조사를 실시하였다.

설문지는 총 350부를 배부하여 총 291부가 회수 되었으며 그 중 응답내용을 신뢰할 수 없거나 부실 기재된 것을 제외하고 283개의 설문지를 이용하여 통계 처리 하였다.

##### 2) 자료처리

본 연구에서 수집된 모든 자료의 통계적 분석처리는 SPSS 18.0 for windows 프로그램을 이용하여 다음과 같이 통계 분석하였다.

첫째, 척도의 신뢰도 분석을 위하여 Cronbach's  $\alpha$  계수를 산출하였다.

둘째, 조사대상자의 일반적 특성과 제주지역 사회복지기관 종사자들이 지각한 직무스트레스, 스트레스 대처방식, 직무만족도의 전반적인 경향을 알아보기 위하여 빈도, 백분율, 평균을 구하였다.

셋째, 사회복지기관 종사자들의 직무스트레스, 스트레스 대처방식, 직무만족도가 인구사회학적특성에 따른 차이를 알기 위해 t-test와 ANOVA분석을 실시하였다.

## 2. 연구문제

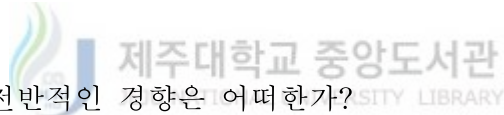
본 연구에서는 제주지역 사회복지기관 종사자들을 대상으로 설문조사를 실시하여 사회복지기관 종사자들의 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스, 스트레스 대처유형, 직무만족도를 비교분석을 살펴보고자 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

### 연구문제 1. 사회복지기관 종사자들이 지각한 직무스트레스 및 스트레스 대처방식, 직무만족도의 전반적인 경향은 어떠한가?

1-1. 직무스트레스 전반적인 경향은 어떠한가?

1-2. 스트레스 대처방식 전반적인 경향은 어떠한가?

1-3. 직무만족도 전반적인 경향은 어떠한가?



### 연구문제 2. 사회복지기관 종사자들이 지각한 직무스트레스, 스트레스 대처방식, 직무만족도는 인구사회학적 변인에 따라 차이가 있는가?

2-1. 직무스트레스는 인구사회학적 변인에 따라 차이가 있는가?

2-2. 스트레스 대처방식은 인구사회학적 변인에 따라 차이가 있는가?

2-3. 직무만족도는 인구사회학적 변인에 따라 차이가 있는가?

### 3. 측정도구

#### 1) 직무스트레스 척도

본 연구의 직무스트레스 측정도구는 조정진 등(2004)이 개발하고 조정진(2005), 장제진 등(2005)에 의해 정확성 및 신뢰성 평가된 한국인 직무스트레스 측정도구 (Korean Occupational Stress Scale; KOSS)를 수정하여 사용하였다. 직무스트레스 문항은 5점 척도로 되어 있으며, “전혀 그렇지 않다” 1점, “그렇지 않다” 2점, “보통” 3점, “그렇다” 4점, “매우 그렇다” 5점으로 척도화 하였다.

직무요구 4문항, 직무자율성 4문항, 보상승진의 합리성 4문항, 역할갈등 3문항, 업무스트레스 수준 5문항, 조직체계 4문항으로 총 24문항으로 구성되어 있으며 전체 점수의 범위는 최저 24점부터 최고 120점까지이며 점수가 높을수록 직무스트레스가 높다고 해석할 수 있고, 이 연구에서 직무스트레스의 전체 Cronbach's  $\alpha$ 는 .907로 나타났으며 전체 문항구성과 신뢰도는 [표-1]과 같다.

[표-1] 직무스트레스 척도의 문항 구성 및 신뢰도

| 영역     | 문항번호     | 신뢰도  |
|--------|----------|------|
| 직무스트레스 | 1번 ~ 24번 | .907 |

#### 2) 스트레스 대처방식 척도

본 연구의 스트레스 대처방식 측정도구는 조한익(2000)이 번안한 Endler와 Parker(1990)의 The Coping Inventory Streeful Situation(CISS)를 수정하여 사용하였다. 스트레스 대처방식 문항은 5점 척도로 되어 있으며, “전혀 그렇지 않다” 1점, “그렇지 않다” 2점, “보통” 3점, “그렇다” 4점, “매우 그렇다” 5점으로 척도화 하였다.

측정도구는 적극적 대처와 소극적 대처로 나뉜다. 적극적인 대처로는 문제의 본질을 파악하려고 노력하거나 문제에 효율적으로 대처함으로써 스트레스 상황에서 벗어나려는 문제중심 대처방식 4문항과 타인에게 위로를 받거나 조언을 구하는 사회적 지지탐색 대처방식 4문항, 소극적인 대처로는 스스로에게 용기와 위

로를 주는 희망적 대처방식 4문항, 스트레스 상황에서 당황해하거나 불안해하는 정서 중심적 대처방식 4문항으로 총 16문항으로 구성되어 있으며 전체 점수의 범위는 최저 16점부터 최고 80점까지이고, 이 연구에서 스트레스 대처방식의 전체 Cronbach's  $\alpha$  .603로 나타났으며 전체 문항구성과 신뢰도는 [표-2]와 같다.

[표-2] 스트레스 대처방식 척도의 문항 구성 및 신뢰도

| 영역       | 문항번호     | 신뢰도  |
|----------|----------|------|
| 스트레스대처방식 | 1번 ~ 16번 | .603 |

### 3) 직무만족도 척도

본 연구의 직무만족도 측정도구는 1976년 미네소타대학에서 개발된 대표적인 직무만족도 척도로 Beehr & Newman(1978)이 개발하고 유희숙, 박광희(2005), 박응열(2010)등이 사용한 설문지를 수정하여 사용하였다. 직무만족도 문항은 5점 척도로 되어 있으며, “전혀 그렇지 않다” 1점, “그렇지 않다” 2점, “보통” 3점, “그렇다” 4점, “매우 그렇다” 5점으로 척도화 하였다.

사회복지기관 종사자가 가지는 직무 및 조직 그 자체에 대한 흥미와 업무자체에 대한 만족도 5문항, 동료관계 5문항, 기관만족도 4문항, 보수만족도 3문항, 승진 3문항, 관리감독 6문항, 총 26문항으로 구성되어 있으며 전체 점수의 범위는 최저 26점에서 최고 130점까지이며 점수가 높을수록 직무 만족도가 높다고 해석할 수 있고 이 연구에서 직무 만족도 전체 Cronbach's  $\alpha$  .946로 나타났으며 전체 문항구성과 신뢰도는 [표-3]와 같다.

[표-3] 직무만족도 척도의 문항 구성 및 신뢰도

| 영역    | 문항번호     | 신뢰도  |
|-------|----------|------|
| 직무만족도 | 1번 ~ 26번 | .946 |

## IV. 연구결과 및 해석

### 1. 조사대상자의 일반적 특성

본 연구 조사대상자들의 일반적인 특성은 [표-4]와 같다.

[표-4] 조사대상자의 일반적 특성

(N=283)

| 인구사회학적 변인 |              | 빈도(명) | 백분율(%) |
|-----------|--------------|-------|--------|
| 성별        | 여            | 133   | 47.0   |
|           | 남            | 150   | 53.0   |
| 연령대       | 20대          | 67    | 23.7   |
|           | 30대          | 126   | 44.5   |
|           | 40대          | 74    | 26.1   |
|           | 50대이상        | 16    | 5.7    |
| 혼인여부      | 기혼           | 161   | 56.9   |
|           | 미혼           | 122   | 43.1   |
| 시설유형      | 이용시설         | 195   | 68.9   |
|           | 생활시설         | 71    | 25.1   |
|           | 공공행정기관       | 17    | 6.0    |
| 근무유형      | 비정규직         | 129   | 47.0   |
|           | 정규직          | 150   | 53.0   |
| 직급        | 사회복지사        | 173   | 61.1   |
|           | 중간관리자        | 52    | 18.4   |
|           | 일반직원         | 58    | 20.5   |
| 월 평균 소득   | 100~150만원    | 121   | 42.8   |
|           | 151~200만원    | 98    | 34.6   |
|           | 201~250만원    | 36    | 12.7   |
|           | 251~300만원 초과 | 28    | 9.9    |
| 자격증 현황    | 1급           | 78    | 27.6   |
|           | 2급           | 164   | 58.0   |
|           | 기타           | 41    | 14.5   |

- \* 1) 직급 : 중간관리자(선임사회복지사, 과장, 부장)  
 2) 자격증 현황 : 기타(사회복지사 3급, 없음, 기타)

제주지역 사회복지기관 사회복지종사자 대상으로 조사대상자 전체 283명에서 여성은 133명(47.0%), 남성은 150명(53.0%)으로 비교적 비슷한 비율로 표집 되었다.

연령대별로 분류해 보면 30대가 126명(44.5%), 40대가 74명(26.1%), 20대가 67명(23.7%), 50대 이상이 16명(5.7%) 순으로 30대가 가장 높은 비율을 차지하는 것으로 나타났다.

혼인여부는 기혼이 161명(56.9%), 미혼이 122명(43.1%) 순으로 종사자들 중 기혼자가 많은 것으로 나타났다.

시설유형은 이용시설이 195명(68.9%), 생활시설이 71명(25.1%), 공공행정기관이 17명(6.0%) 순으로 응답자들 중 이용시설 종사자가 절반 이상을 차지하는 것으로 나타났다.

근무유형은 비정규직이 133명(47.0%), 정규직이 150명(53.0%)으로 비교적 비슷한 비율로 표집되었다..

직급은 사회복지사가 173명(61.1%), 중간관리자가 52명(18.4%), 일반직원이 58명(20.5%) 순으로 응답자들 중 사회복지사가 절반 이상을 차지하는 것으로 나타났다.

월 평균 소득은 100만~150만원은 121명(42.8%), 151만~200만원은 98명(34.6%), 201만~250만원은 36명(12.7%), 251만~300만원 초과가 28명(9.9%) 순으로 조사대상자의 219명(77.4%)이 월 평균 200만원 이하의 소득이 있는 것으로 나타났다.

자격증 현황은 2급이 164명(58.0%), 1급이 78명(27.6%), 기타가 41명(14.5%) 순으로 절반 이상이 사회복지사 2급 자격증을 소지하고 있는 것으로 나타났다.

## 2. 직무스트레스 및 스트레스 대처방식, 직무만족도의 전반적인 경향

### 1) 직무스트레스의 전반적인 경향

본 연구 조사대상자인 제주지역 사회복지기관 종사자들의 직무스트레스를 영역별로 분석한 결과는 다음 [표-5]과 같다.

[표-5] 직무스트레스 영역별 전반적인 경향

(N=283)

| 구분               | 번호 | 문항내용  | M           | SD          |
|------------------|----|---|-------------|-------------|
| 직무<br>요구         | 1  | 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.                        | 3.35        | 1.20        |
|                  | 2  | 업무량이 현저하게 증가하였다.                                | 3.21        | 1.28        |
|                  | 3  | 업무수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.                        | 3.24        | 1.19        |
|                  | 4  | 현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시 받는다.               | 3.33        | 1.20        |
|                  | 계  |   | <b>3.28</b> | <b>1.21</b> |
| 직무<br>자유성        | 5  | 나는 기관에서 자유롭게 나의 업무계획과 수행에 관한 절차를 수립한다.          | 3.11        | 1.15        |
|                  | 6  | 업무에 관한 의사 결정을 스스로 한다.                           | 3.23        | 1.15        |
|                  | 7  | 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.                    | 2.93        | 1.18        |
|                  | 8  | 업무관련사항(일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고 없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다. | 3.08        | 1.20        |
|                  | 계  |   | <b>3.08</b> | <b>1.17</b> |
| 보상<br>승진의<br>합리성 | 9  | 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다.              | 3.37        | 1.12        |
|                  | 10 | 나의 직업은 평소에 기대했던 것에 미치지 못한다.                     | 3.33        | 1.20        |
|                  | 11 | 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.   | 3.14        | 1.12        |
|                  | 12 | 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.        | 3.20        | 1.16        |
|                  | 계  |   | <b>3.26</b> | <b>1.15</b> |
| 역할<br>갈등         | 13 | 나의 판단과 상반된 업무를 해야 할 때가 있다.                      | 3.43        | 1.03        |
|                  | 14 | 나는 모순된 지시를 받는 경우가 있다.                           | 3.40        | 1.06        |
|                  | 15 | 내 생각과는 달리 일을 해야 할 경우가 있다.                       | 3.59        | 0.97        |
|                  | 계  |   | <b>3.47</b> | <b>1.02</b> |

| 구분               | 번호       | 문항내용   | M           | SD          |
|------------------|----------|--|-------------|-------------|
| 업무<br>스트레스<br>수준 | 16       | 적절한 물적 시설과 자원의 지원 없이 과제를 수행해야 할 경우가 있다.      | 3.46        | 1.07        |
|                  | 17       | 나는 업무수행에서 업무로 인해 불안감이나 초조감 또는 긴장감을 느낄 때가 많다. | 3.54        | 1.08        |
|                  | 18       | 나는 퇴근 무렵이 되면 피곤한 감을 많이 느낀다.                  | 3.67        | 1.09        |
|                  | 19       | 나는 업무에 대한 집중력이 저하되고 인내력이 약해짐을 자주 느낀다.        | 3.47        | 1.13        |
|                  | 20       | 나는 일을 떠나 있으면 무슨 죄를 지은 느낌이 든다.                | 3.01        | 1.22        |
|                  | <b>계</b> |  |             | <b>3.43</b> |
| 조직<br>체계         | 21       | 우리직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다.    | 3.30        | 1.15        |
|                  | 22       | 우리부서와 타부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.          | 3.15        | 1.13        |
|                  | 23       | 실무자, 중간관리자, 최고관리자 모두가 직장을 위해 한 마음으로 일을 한다.   | 3.39        | 1.15        |
|                  | 24       | 나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비추어 볼 때 적절하다.          | 3.19        | 1.14        |
|                  | <b>계</b> |  |             | <b>3.25</b> |
| <b>총 계</b>       |          |  | <b>3.29</b> | <b>1.13</b> |

본 연구 조사대상자의 직무스트레스 수준별 점수를 살펴보면 5점 만점에서 직무요구는 평균 3.28점, 직무자율성은 평균 3.08점, 보상승진의 합리성은 평균 3.26점, 역할갈등은 평균 3.47점, 업무스트레스수준은 평균 3.43점, 조직체계는 평균 3.25점이며 전체 직무스트레스의 평균은 3.29점으로 나타났다.

직무요구 스트레스 정도를 각 문항별로 살펴보면 4문항 가운데 “나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다”가 평균 3.35점으로 가장 높은 점수를 보였다. 그 다음이 “현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시 받는다”가 평균 3.33점, “업무수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다” 평균 3.24점, “업무량이 현저하게 증가하였다” 평균 3.21점으로 제일 낮은 스트레스 수준을 보였다.

직무자율성 스트레스 정도를 각 문항별로 살펴보면 4문항 가운데 “업무에 관한 의사결정을 스스로 한다”가 평균 3.23점으로 가장 높은 점수를 보였으며, 그 다



음이 “ 나는 기관에서 자유롭게 나의 업무계획과 수행에 관한 절차를 수립 한다” 평균 3.11점, “업무 관련 사항(일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고 없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다” 가 평균 3.08점, “나의 업무량과 작업 스케줄을 스스로 조절할 수 있다” 가 평균 2.93점으로 제일 낮은 스트레스 수준을 보였다.

보상승진의 합리성 스트레스 정도를 각 문항별로 살펴보면 4문항 가운데 “나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 봉급/ 수입은 적절하다”가 평균 3.37점으로 가장 높은 점수를 보였다. 그 다음이 “나의 직업은 평소에 기대했던 것에 미치지 못한다” 평균 3.33점, “내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다” 가 평균 3.20점, “나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다”가 평균 3.14점으로 제일 낮은 스트레스 수준을 보였다.

역할갈등 스트레스 정도를 각 문항별로 살펴보면 3문항 가운데 “내 생각과는 달리 일을 해야 할 경우가 있다”가 평균 3.59점으로 가장 높은 점수를 보였으며, “나의 판단과 상반된 업무를 해야 할 때가 있다” 평균 3.43점, “나는 모순된 지시를 받는 경우가 있다” 평균 3.40점으로 제일 낮은 스트레스 수준을 보였다.

업무스트레스 수준 스트레스 정도를 각 문항별로 살펴보면 5문항 가운데 “ 나는 퇴근 무렵이 되면 피곤한 감을 많이 느낀다”가 평균 3.67점으로 가장 높은 점수를 보였다. 그 다음이 “나는 업무수행에서 업무로 인해 불안감이나 초조감 또는 긴장감을 느낄 때가 많다” 평균 3.54점, “나는 업무에 대한 집중력이 저하되고 인내력이 약해짐을 자주 느낀다” 평균 3.47점, “적절한 물적 시설과 자원의 지원 없이 과제를 수행해야 할 경우가 많다” 평균 3.46점, “나는 일을 떠나 있으면 무슨 죄를 지은 느낌이 든다” 평균 3.01점으로 제일 낮은 스트레스 수준을 보였다.

조직체계 스트레스 정도를 각 문항별로 살펴보면 4문항 가운데 “실무자, 중간 관리자, 최고관리자 모두가 직장을 위해 한마음으로 일을 한다” 가 평균 3.39점으로 가장 높은 점수를 보였으며, 그 다음이 “우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다” 평균 3.30점, “나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비추어 볼 때 적절하다” 평균 3.19점, “우리부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다” 평균 3.15점으로 제일 낮은 스트레스 수준을 보였다.

## 2) 스트레스 대처방식의 전반적인 경향

본 연구 조사대상자인 제주지역 사회복지기관 종사자들의 스트레스 대처방식을 영역별로 분석한 결과는 다음 [표-6]과 같다.

[표-6] 스트레스 대처방식 영역별 전반적인 경향

(N=283)

| 구분              | 번호       | 문항내용  | M           | SD          |
|-----------------|----------|---|-------------|-------------|
| 문제<br>중심적       | 1        | 문제를 좀 더 이해하기 위해 그 문제를 분석하려고 노력한다.             | 3.54        | 0.85        |
|                 | 2        | 일을 처음 예감에 따라 성급하게 처리하지 않는다.                   | 3.42        | 0.82        |
|                 | 3        | 그 문제에 대한 여러 가지 다른 해결책들을 생각해 낸다.               | 3.50        | 0.80        |
|                 | 4        | 다른 것에 의해 너무 많은 방해물을 받을 때라도 나의 감정을 유지하려고 노력한다. | 3.33        | 0.95        |
|                 | <b>계</b> |   | <b>3.44</b> | <b>0.85</b> |
| 사회적<br>지지<br>탐색 | 5        | 나의 느낌을 어떤 방법으로든 표현한다.                         | 2.98        | 1.07        |
|                 | 6        | 그 문제에 대해 구체적으로 무엇인가를 해 줄 수 있는 사람과 이야기 한다.     | 3.14        | 1.11        |
|                 | 7        | 지인이나 친구에게 조언을 듣는다.                            | 3.08        | 1.23        |
|                 | 8        | 기도하거나 성경, 불경을 읽는다.                            | 2.38        | 1.21        |
|                 | <b>계</b> |   | <b>2.89</b> | <b>1.15</b> |
| 희망적             | 9        | 일어나고 있는 일이나 나의 감정이 변화되기를 원한다.                 | 3.64        | 0.88        |
|                 | 10       | 어떤 상황이 사라져 버리거나 어떻게든 끝나버리기를 원한다.              | 3.27        | 1.03        |
|                 | 11       | 일이 잘 해결 될 것이라는 희망을 품고 환상을 갖는다.                | 3.57        | 0.96        |
|                 | 12       | 내가 처한 상황보다 더 좋은 경우를 상상하거나 공상한다.               | 3.51        | 0.88        |
|                 | <b>계</b> |   | <b>3.49</b> | <b>0.93</b> |
| 정서<br>중심적       | 13       | 매우 긴장한다.                                      | 2.89        | 1.10        |
|                 | 14       | 짜증을 부리고 남에게 화를 낸다.                            | 2.67        | 1.14        |
|                 | 15       | 문제를 해결하지 못할 것 같아 불안해 진다.                      | 2.90        | 1.07        |
|                 | 16       | 그 문제로 인해 압도되고 자신을 원망한다.                       | 2.66        | 1.10        |
|                 | <b>계</b> |   | <b>2.78</b> | <b>1.10</b> |
| <b>총 계</b>      |          |   | <b>3.15</b> | <b>1.00</b> |

본 연구 조사대상자의 스트레스 대처방식 수준별 점수를 살펴보면 5점 만점에 서 문제 중심적 대처는 평균 3.44점, 사회적 지지탐색 대처는 평균 2.38점, 희망적 대처는 평균 3.51점, 정서 중심적 대처는 평균 2.66점으로 나타났다.

문제 중심적 대처 수준을 각 문항별로 살펴보면 4문항 가운데 “문제를 좀 더 이해하기 위해 그 문제를 분석하려고 노력한다”가 평균 3.54점으로 가장 높은 점수를 나타냈다. 그 다음 “그 문제에 대한 여러 가지 다른 해결책들을 생각해 낸다”가 평균 3.50점, “일을 처음 예감에 따라 성급하게 처리하지 않는다”가 평균 3.42점, “다른 것에 의해 너무 많은 방해받을 때라도 나의 감정을 유지하려고 노력한다”가 평균 3.33점으로 가장 낮은 스트레스 대처 수준을 보였다.

사회적 지지탐색 대처수준을 각 문항별로 살펴보면 4문항 가운데 “그 문제에 대해 구체적으로 무엇인가를 해줄 수 있는 사람과 이야기 한다”가 평균 3.14점으로 가장 높은 대처 수준을 나타내고 있으며, “지인이나 친구에게 조언을 듣는다”가 평균 3.08점, “나의 느낌을 어떤 방법으로든 표현한다”가 평균 2.98점, “기도하거나 성경, 불경을 읽는다”가 평균 2.38점으로 가장 낮은 대처 수준을 보였다.

희망적 대처수준을 각 문항별로 살펴보면 4문항 가운데 “일어나고 있는 일이나 나의 감정이 변화되기를 원한다”가 평균 3.64점으로 가장 높은 대처수준을 나타내고 있으며 “일이 잘 해결될 것이라는 희망을 품고 환상을 갖는다”가 평균 3.57점, “내가 처한 상황보다 더 좋은 경우를 상상하거나 공상한다”가 평균 3.51점, “어떤 상황이 사라져 버리거나 어떻게든 끝나버리기를 원한다”가 평균 3.27점으로 가장 낮은 대처 수준을 보였다.

정서 중심적 대처수준을 각 문항별로 살펴보면 4문항 가운데 “문제를 해결하지 못할 것 같아 불안해 진다”가 평균 2.90점으로 가장 높은 대처 수준을 나타내고 있으며 “매우 긴장한다”가 평균 2.89점, “짜증을 부리고 남에게 화를 낸다”가 평균 2.67점, “그 문제로 인해 압도되고 자신을 원망한다”가 평균 2.66점으로 가장 낮은 대처수준을 보였다.

### 3) 직무만족도의 전반적인 경향

본 연구 조사대상자인 제주지역 사회복지기관 종사자들의 직무만족도를 영역별로 분석한 결과는 다음 [표-7]과 같다.

[표-7] 직무만족도 영역별 전반적인 경향

(N=283)

| 구분       | 번호 | 문항내용                                       | M        | SD          |
|----------|----|--|----------|-------------|
| 업무<br>만족 | 1  | 나의 일에 흥미를 느낀다.                             | 3.10     | 1.11        |
|          | 2  | 현재 나의 일을 타인이 중요하게 생각한다.                    | 3.05     | 1.07        |
|          | 3  | 나의 일은 장래성이 있으며 자신의 발전에 도움이 된다.             | 3.00     | 1.22        |
|          | 4  | 나의 지식과 기술이 현재 업무 수행에 잘 이용되고 있다.            | 3.19     | 1.05        |
|          | 5  | 나의 근무량과 근무시간은 나의 능력에 적당하다.                 | 3.01     | 1.00        |
|          |    |  | <b>계</b> | <b>3.07</b> |
| 동료<br>관계 | 6  | 나의 동료들은 항상 나를 신뢰하고 존중한다.                   | 2.89     | 1.07        |
|          | 7  | 나의 동료들은 어려운 일이 있을 때 서로 잘 도와준다.             | 3.14     | 1.14        |
|          | 8  | 나는 같은 부서의 동료와 마음이 잘 맞는다고 생각한다.             | 3.11     | 1.17        |
|          | 9  | 나는 직무와 관련된 사항을 동료와 자유로이 상의 한다.             | 3.19     | 1.20        |
|          | 10 | 내가 열심히 하면 동료들이 칭찬해준다.                      | 3.07     | 1.10        |
|          |    |  | <b>계</b> | <b>3.08</b> |
| 기관<br>만족 | 11 | 나의 기관은 타 기관에 비해 사회적으로 높은 인정을 받고 있다고 생각한다.  | 3.04     | 1.12        |
|          | 12 | 나의 기관은 타 기관에 비해 직원에 대한 대우가 좋은 편이라고 생각한다.   | 2.86     | 1.11        |
|          | 13 | 나의 기관의 정책결정과정은 민주적으로 이루어지고 있다고 생각한다.       | 2.70     | 1.07        |
|          | 14 | 나의 업무한계와 권한은 명백히 구분되어 있다고 생각한다.            | 2.92     | 1.10        |
|          |    |  | <b>계</b> | <b>2.88</b> |
| 보수       | 15 | 나의 현재 급여로 여유 있는 생활을 유지하고 있다.               | 2.07     | 0.88        |
|          | 16 | 내가 받는 급여는 나의 노력에 비추어 공정하다.                 | 2.34     | 0.90        |
|          | 17 | 나의 급여는 타 기관의 같은 직무에 근무하는 사람과 비교하여 많다고 느낀다. | 2.16     | 0.99        |
|          |    |  | <b>계</b> | <b>2.19</b> |

| 구분         | 번호       | 문항내용                                 | M           | SD          |
|------------|----------|--------------------------------------|-------------|-------------|
| 승진         | 18       | 나의 직무성과가 승진에 많은 영향을 줄 것으로 기대한다.      | 2.41        | 0.94        |
|            | 19       | 나의 기관에서는 승진이 공정하게 이루어지고 있다고 생각한다.    | 2.54        | 0.99        |
|            | 20       | 나의 기관의 승진제도가 개선 될 것이라고 생각한다.         | 2.48        | 1.02        |
|            | <b>계</b> |                                      | <b>2.47</b> | <b>0.98</b> |
| 감독         | 21       | 나의 상사는 나의 건의나 불만을 성의 있게 받아 들어준다.     | 2.82        | 1.16        |
|            | 22       | 나의 상사는 내가 업무를 잘 수행하였을 때 칭찬을 해준다.     | 2.91        | 1.15        |
|            | 23       | 나의 상사는 나의 직무수행에 많은 자율성을 인정해준다.       | 2.78        | 1.18        |
|            | 24       | 나의 상사는 나의 개인적인 신상 문제에 많은 관심을 가지고 있다. | 2.67        | 1.08        |
|            | 25       | 나의 상사는 나를 공정하게 평가해준다.                | 2.84        | 1.10        |
|            | 26       | 나의 상사에 대해 존경심을 가지고 있다.               | 2.77        | 1.17        |
|            | <b>계</b> |                                      | <b>2.79</b> | <b>1.14</b> |
| <b>총 계</b> |          |                                      | <b>2.74</b> | <b>1.06</b> |



본 연구 조사대상자의 직무만족도 수준별 점수를 살펴보면 5점 만점에서 업무 만족은 평균 3.07점, 동료 관계는 평균 3.08점, 기관 만족은 평균 2.88점, 보수는 평균 2.19점, 승진은 평균 2.47점, 감독은 평균 2.79점으로 총 평균 2.74점으로 나타났다.

업무만족 수준을 각 문항별로 살펴보면 5문항 가운데 “나의 지식과 기술이 현재 업무 수행에 잘 이용되고 있다”가 평균 3.19점으로 가장 높은 점수를 나타냈으며 “나의 일에 흥미를 느낀다”가 평균 3.10점, “현재 나의 일을 타인이 중요하게 생각한다”가 평균 3.05점, “나의 근무량과 근무시간은 나의 능력에 적당하다”가 3.01점, “나의 일은 장래성이 있으며 자신의 발전에 도움이 된다”가 평균 3.00점으로 가장 낮은 점수를 보였다.

동료관계 수준을 각 문항별로 살펴보면 5문항 가운데 “나는 직무와 관련된 사항을 동료와 자유로이 상의한다”가 평균 3.19점으로 가장 높은 점수를 나타냈으며 “나의 동료들은 어려운 일이 있을 때 서로 잘 도와준다” 평균 3.14점, “나는

같은 부서의 동료와 마음이 잘 맞는다고 생각한다”가 평균 3.11점, “내가 열심히 하면 동료들이 칭찬해준다”가 평균 3.07점, “나의 동료들은 항상 나를 신뢰하고 존중한다”가 평균 2.89점으로 가장 낮은 점수를 보였다.

기관만족 수준을 각 문항별로 살펴보면 4문항 가운데 “나의 기관은 타 기관에 비해 사회적으로 높은 인정을 받고 있다고 생각한다”가 평균 3.04점으로 가장 높은 점수를 나타냈으며 “나의 업무한계와 권한은 명백히 구분되어 있다고 생각한다”가 평균 2.92점, “나의 기관은 타 기관에 비해 직원에 대한 대우가 좋은 편이라고 생각한다”가 평균 2.86점, “나의 기관의 정책결정 과정은 민주적으로 이루어지고 있다고 생각한다”가 평균 2.70점으로 가장 낮은 점수를 보였다.

보수 수준을 각 문항별로 살펴보면 3문항 가운데 “내가 받는 급여는 나의 노력에 비추어 공정하다”가 평균 2.34점으로 가장 높은 점수를 나타냈으며 “나의 급여는 타 기관의 같은 직무에 근무하는 사람과 비교하여 많다고 느낀다”가 평균 2.16점, “나의 현재 급여로 여유 있는 생활을 유지하고 있다”가 가장 낮은 점수를 보였다..

승진 수준을 각 문항별로 살펴보면 3문항 가운데 “나의 기관에서는 승진이 공정하게 이루어지고 있다고 생각한다”가 평균 2.54점으로 가장 높은 점수를 나타내고 있으며 “나의 기관의 승진제도가 개선될 것이라고 생각한다”가 평균 2.48점, “나의 직무성과가 승진에 많은 영향을 줄 것으로 기대한다”가 평균 2.41점으로 가장 낮은 점수를 보였다.

감독 수준을 각 문항별로 살펴보면 6문항 가운데 “나의 상사는 내가 업무를 잘 수행하였을 때 칭찬을 해준다”가 평균 2.91점으로 가장 높은 점수를 나타냈으며 “나의 상사는 나를 공정하게 평가해준다”가 평균 2.84점, “나의 상사는 나의 건의나 불만을 성의 있게 받아들여준다”가 평균 2.82점, “나의 상사는 나의 직무수행에 많은 자율성을 인정해준다”가 평균 2.78점, “나의 상사에 대해 존경심을 가지고 있다”가 평균 2.77점, “나의 상사는 나의 개인적인 신상문제에 많은 관심을 가지고 있다”가 평균 2.67점으로 가장 낮은 점수를 보였다.

### 3. 인구사회학적 변인에 따른 직무스트레스, 스트레스 대처방식, 직무만족도

#### 1) 인구사회학적 변인에 따른 직무스트레스

본 연구 조사대상자의 성별, 연령대, 혼인여부, 시설유형, 근무유형, 직급, 월평균 소득, 자격증 현황에 따른 직무스트레스에 차이가 있는가를 알아보기 위하여 t-test와 ANOVA분석을 실시하여 그 결과를 [표-8]에 제시하였다.

[표-8] 인구사회학적 변인에 따른 직무스트레스

(N=283)

| 변인   | 구분         | 직무요구         | 직무<br>자율성    | 보상<br>승진의<br>합리성 | 역할갈등          | 업무<br>스트레스<br>수준 | 조직체계         | 직무<br>스트레스    |
|------|------------|--------------|--------------|------------------|---------------|------------------|--------------|---------------|
|      |            | M            |              |                  |               |                  |              |               |
| 성별   | 여성         | 2.61         | 2.47         | 2.64             | 2.68          | 2.90             | 2.66         | 2.66          |
|      | 남성         | 2.69         | 2.53         | 2.67             | 2.66          | 2.82             | 2.65         | 2.67          |
|      | <b>t 값</b> | <b>-.869</b> | <b>-.704</b> | <b>-.383</b>     | <b>.345</b>   | <b>.892</b>      | <b>.124</b>  | <b>-.223</b>  |
| 연령대  | 20대        | 2.54         | 2.54         | 2.53             | 2.50          | 2.83             | 2.65         | 2.60          |
|      | 30대        | 2.70         | 2.55         | 2.73             | 2.72          | 2.84             | 2.67         | 2.70          |
|      | 40대        | 2.57         | 2.36         | 2.57             | 2.66          | 2.79             | 2.63         | 2.60          |
|      | 50대이상      | 3.09         | 2.68         | 2.90             | 3.02          | 3.35             | 2.66         | 2.95          |
|      | <b>F 값</b> | <b>2.408</b> | <b>1.326</b> | <b>1.922</b>     | <b>3.029*</b> | <b>2.465</b>     | <b>.039</b>  | <b>3.417*</b> |
| 혼인여부 | 기혼         | 2.67         | 2.53         | 2.65             | 2.68          | 2.86             | 2.74         | 2.69          |
|      | 미혼         | 2.63         | 2.47         | 2.66             | 2.66          | 2.84             | 2.54         | 2.63          |
|      | <b>t 값</b> | <b>.499</b>  | <b>.657*</b> | <b>-.138</b>     | <b>.196*</b>  | <b>.177</b>      | <b>2.203</b> | <b>.505</b>   |
| 시설유형 | 이용시설       | 2.63         | 2.54         | 2.70             | 2.67          | 2.88             | 2.67         | 2.68          |
|      | 생활시설       | 2.69         | 2.48         | 2.56             | 2.69          | 2.80             | 2.65         | 2.65          |
|      | 공공<br>행정기관 | 2.72         | 2.19         | 2.46             | 2.62          | 2.75             | 2.48         | 2.54          |
|      | <b>F 값</b> | <b>.189</b>  | <b>1.638</b> | <b>1.483</b>     | <b>.058</b>   | <b>.409</b>      | <b>.435</b>  | <b>.614</b>   |

\* 1) \* p<.05

| 변인    | 구분              | 직무요구         | 직무<br>자율성     | 보상<br>승진의<br>합리성 | 역할갈등            | 업무<br>스트레스<br>수준 | 조직체계         | 직무<br>스트레스  |
|-------|-----------------|--------------|---------------|------------------|-----------------|------------------|--------------|-------------|
|       |                 | M            |               |                  |                 |                  |              |             |
| 근무유형  | 비정규직            | 2.74         | 2.51          | 2.74             | 2.57            | 2.85             | 2.67         | 2.68        |
|       | 정규직             | 2.57         | 2.49          | 2.58             | 2.76            | 2.86             | 2.64         | 2.65        |
|       | <b>t 값</b>      | <b>1.753</b> | <b>.239</b>   | <b>1.811*</b>    | <b>-.274</b>    | <b>-.138</b>     | <b>.311</b>  | <b>.493</b> |
| 직급    | 사회복지사           | 2.68         | 2.48          | 2.66             | 2.54            | 2.79             | 2.64         | 2.63        |
|       | 중간관리자           | 2.58         | 2.53          | 2.59             | 2.86            | 3.09             | 2.68         | 2.72        |
|       | 일반직원            | 2.62         | 2.56          | 2.69             | 2.89            | 2.89             | 2.66         | 2.72        |
|       | <b>F 값</b>      | <b>.365</b>  | <b>.249</b>   | <b>.283</b>      | <b>8.404***</b> | <b>3.069*</b>    | <b>.041</b>  | <b>.938</b> |
| 월평균소득 | 100~150만원       | 2.68         | 2.57          | 2.73             | 2.62            | 2.95             | 2.67         | 2.70        |
|       | 151~200만원       | 2.66         | 2.39          | 2.62             | 2.68            | 2.76             | 2.63         | 2.62        |
|       | 201~250만원       | 2.66         | 2.55          | 2.63             | 2.83            | 2.88             | 2.73         | 2.71        |
|       | 251~300만원<br>초과 | 2.50         | 2.53          | 2.47             | 2.63            | 2.73             | 2.57         | 2.57        |
|       | <b>F 값</b>      | <b>.366</b>  | <b>1.036</b>  | <b>1.047</b>     | <b>.841</b>     | <b>1.348</b>     | <b>.255</b>  | <b>.866</b> |
| 자격증현황 | 1급              | 2.81         | 2.32          | 2.66             | 2.66            | 2.88             | 2.63         | 2.66        |
|       | 2급              | 2.61         | 2.56          | 2.64             | 2.67            | 2.87             | 2.61         | 2.66        |
|       | 기타              | 2.51         | 2.62          | 2.70             | 2.68            | 2.73             | 2.87         | 2.69        |
|       | <b>F 값</b>      | <b>2.270</b> | <b>3.045*</b> | <b>.109</b>      | <b>.024</b>     | <b>.598</b>      | <b>1.794</b> | <b>.010</b> |

\* 1) \* p<.05, \*\*\* p<.001

2) 직급 : 중간관리자(선임사회복지사, 과장, 부장)

3) 자격증 현황 : 기타(사회복지사 3급, 없음, 기타)



본 연구 조사대상자인 제주지역 사회복지기관 종사자들의 인구사회학적 변인에 따른 직무스트레스에 차이가 있는가를 살펴본 결과 연령대, 혼인여부, 근무유형, 직급, 자격증 현황에서 유의미한 차이가 나타났으며 성별, 시설유형, 월 평균 소득에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

연령대에 따른 직무스트레스에서는 역할갈등과 직무스트레스 총합에서 유의미한 차이가 나타났다. 역할갈등에서는 F값이 3.029로  $p < .05$ 수준에서 유의미한 차이를 보였으며 50대 평균 3.02점, 30대 평균 2.72점, 40대 평균 2.66점, 20대 평균 2.50점 순으로 나타났다. 직무스트레스 총합에서는 F값이 3.417로  $p < .05$ 수준에서 유의미한 차이를 보였으며 50대 평균 2.95점, 30대 평균 2.70점, 20대, 40대 평균 2.60점 순으로 나타났다.

혼인여부에 따른 직무스트레스에서는 직무자율성과 역할갈등에서 유의미한 차이가 나타났다. 직무자율성에서는 F값이 .657로  $p < .05$ 수준에서 유의미한 차이를 보였으며 기혼 평균 2.53점, 미혼 평균 2.47점 순으로 나타났다. 역할갈등에서는 F값이 .196으로  $p < .05$ 수준에서 유의미한 차이를 보였으며 기혼 평균 2.68점, 미혼 평균 2.66점 순으로 나타났다. 이는 본 연구결과와 동일하게 나타난 충남도, 충북도 시·군·구에 소재한 사회복지시설 및 기관에 근무하는 사회복지사들을 대상으로 한 김찬영(2013)의 연구에서도 혼인여부에 따른 직무스트레스 수준을 살펴본 결과 유의미한 차이를 보였다.

근무유형에 따른 직무스트레스에서는 보상승진의 합리성에서 유의미한 차이가 나타났다. 보상승진의 합리성은 F값이 1.811로  $p < .05$ 수준에서 유의미한 차이를 보였으며 비정규직 평균 2.74점, 정규직 평균 2.58점 순으로 나타났다.

직급에 따른 직무스트레스에서는 역할갈등, 업무스트레스 수준에서 유의미한 차이가 나타났다. 역할갈등은 F값이 8.404로  $p < .001$ 수준에서 유의미한 차이를 보였으며 일반직원 평균 2.89점, 중간관리자 평균 2.86점, 사회복지사 평균 2.54점 순으로 나타났다. 업무스트레스수준은 F값이 3.069로  $p < .05$ 수준에서 유의미한 차이를 보였으며 중간관리자 평균 3.09점, 일반직원 평균 2.89점, 사회복지사 평균 2.79점 순으로 나타났다. 이는 본 연구결과와 동일하게 나타난 대구광역시 사회복지기관 종사자들을 대상으로 한 김정은(2012)의 연구에서도 직급에 따른 직무스트레스 수준을 살펴본 결과 유의미한 차이를 보였다.

자격증 현황에 따른 직무스트레스에서는 직무자율성에서 유의미한 차이가 나타났다. 직무자율성은 F값이  $p < .05$  수준에서 유의미한 차이를 보였으며 기타 평균 2.62점, 2급 평균 2.56점, 1급 평균 2.32점 순으로 나타났다.

성별에 따른 직무스트레스에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았으나 여성과 남성 모두 비슷한 수준의 직무스트레스를 나타내고 있다. 직무요구, 직무자율성, 보상승진의 합리성에서는 남성이 여성보다 높은 수준의 직무스트레스를 나타내고 있으며 역할갈등, 업무스트레스 수준, 조직체계에서는 여성이 남성보다 높은 수준의 직무스트레스를 나타내고 있다.

시설유형에 따른 직무스트레스에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았으며 직무스트레스 총합에서는 이용시설, 생활시설, 공공행정기관 순으로 나타났다. 직무자율성, 보상승진의 합리성, 업무스트레스 수준, 조직체계에서는 이용시설이 가장 높은 수준의 스트레스를 나타내고 있으며 직무요구, 역할갈등에서는 생활시설이 가장 높은 수준의 스트레스를 나타내고 있다.

월 평균 소득에 따른 직무스트레스에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았으며 직무스트레스 총합에서는 201~250만원 평균 2.71점, 100~150만원 평균 2.70점, 151~200만원 평균 2.62점, 251~300만원 초과 평균 2.57점 순으로 나타났다. 직무요구, 직무자율성, 보상승진의 합리성, 업무스트레스 수준에서는 100~150만원이 가장 높게 나타났으며 역할갈등, 조직체계에서는 201~250만원이 가장 높게 나타났다.

2) 인구사회학적 변인에 따른 스트레스 대처방식

본 연구 조사대상자의 성별, 나이, 혼인여부, 시설유형, 근무유형, 직급, 월평균 소득, 자격증 현황에 따른 스트레스 대처방식에 차이가 있는가를 알아보기 위하여 t-test와 ANOVA분석을 실시하여 그 결과를 [표-9]에 제시하였다.

[표-9] 인구사회학적 변인에 따른 스트레스 대처방식

(N=283)

| 변인   | 구분         | 적극적 대처       |              |              | 소극적 대처       |               |               |
|------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
|      |            | 문제 중심적       | 사회적 지지탐색     | 계            | 회망적          | 정서 중심적        | 계             |
|      |            | M            |              |              | M            |               |               |
| 성별   | 여성         | 3.48         | 2.47         | 2.98         | 2.86         | 2.29          | 2.58          |
|      | 남성         | 3.41         | 2.42         | 2.92         | 2.81         | 2.27          | 2.54          |
|      | <b>t 값</b> | <b>.786</b>  | <b>.651</b>  | <b>1.024</b> | <b>.650</b>  | <b>.248</b>   | <b>.661</b>   |
| 연령대  | 20대        | 3.58         | 2.38         | 2.98         | 2.88         | 2.31          | 2.60          |
|      | 30대        | 3.34         | 2.41         | 2.88         | 2.76         | 2.30          | 2.53          |
|      | 40대        | 3.49         | 2.52         | 3.00         | 2.84         | 2.15          | 2.50          |
|      | 50대이상      | 3.46         | 2.68         | 3.07         | 3.18         | 2.55          | 2.87          |
|      | <b>F 값</b> | <b>2.220</b> | <b>1.183</b> | <b>1.590</b> | <b>2.600</b> | <b>1.531</b>  | <b>2.727*</b> |
| 혼인여부 | 기혼         | 3.44         | 2.48         | 2.96         | 2.81         | 2.22          | 2.52          |
|      | 미혼         | 3.45         | 2.39         | 2.92         | 2.87         | 2.35          | 2.61          |
|      | <b>t 값</b> | <b>-.153</b> | <b>1.007</b> | <b>.585</b>  | <b>-.870</b> | <b>-1.404</b> | <b>-1.051</b> |
| 시설유형 | 이용 시설      | 3.47         | 2.45         | 2.96         | 2.85         | 2.33          | 2.59          |
|      | 생활 시설      | 3.41         | 2.40         | 2.90         | 2.88         | 2.18          | 2.53          |
|      | 공공 행정기관    | 3.23         | 2.60         | 2.92         | 2.52         | 2.12          | 2.32          |
|      | <b>F 값</b> | <b>1.137</b> | <b>.555</b>  | <b>.325</b>  | <b>2.757</b> | <b>1.356</b>  | <b>2.795</b>  |

\* 1) \* p<.05

| 변인    | 구분              | 적극적대처         |                |               | 소극적대처         |               |                |
|-------|-----------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
|       |                 | 문제중심          | 사회적<br>지지탐색    | 계             | 희망적           | 정서<br>중심적     | 계              |
|       |                 | M             |                |               | M             |               |                |
| 근무유형  | 비정규직            | 3.49          | 2.40           | 2.94          | 2.82          | 2.26          | 2.54           |
|       | 정규직             | 3.40          | 2.48           | 2.94          | 2.85          | 2.29          | 2.57           |
|       | <b>t 값</b>      | <b>1.053*</b> | <b>-.935</b>   | <b>.100</b>   | <b>-.443</b>  | <b>-.359</b>  | <b>-.480</b>   |
| 직급    | 사회복지사           | 3.42          | 2.37           | 2.90          | 2.82          | 2.30          | 2.56           |
|       | 중간관리자           | 3.41          | 2.43           | 2.92          | 3.02          | 2.44          | 2.73           |
|       | 일반직원            | 3.54          | 2.69           | 3.12          | 2.71          | 2.06          | 2.38           |
|       | <b>F 값</b>      | <b>.803</b>   | <b>4.770**</b> | <b>4.508*</b> | <b>3.984*</b> | <b>3.788*</b> | <b>4.820**</b> |
| 월평균소득 | 100~150만원       | 3.39          | 2.38           | 2.88          | 2.87          | 2.37          | 2.62           |
|       | 151~200만원       | 3.48          | 2.51           | 3.00          | 2.83          | 2.28          | 2.56           |
|       | 201~250만원       | 3.56          | 2.34           | 2.95          | 2.75          | 1.98          | 2.37           |
|       | 251~300만원<br>초과 | 3.39          | 2.61           | 3.00          | 2.82          | 2.25          | 2.54           |
|       | <b>F 값</b>      | <b>.808</b>   | <b>1.363</b>   | <b>.910</b>   | <b>.412</b>   | <b>2.411</b>  | <b>.728</b>    |
| 자격증현황 | 1급              | 3.51          | 2.56           | 3.04          | 2.80          | 2.34          | 2.57           |
|       | 2급              | 3.41          | 2.36           | 2.88          | 2.86          | 2.32          | 2.59           |
|       | 기타              | 3.47          | 2.55           | 3.01          | 2.80          | 2.00          | 2.40           |
|       | <b>F 값</b>      | <b>.659</b>   | <b>2.626</b>   | <b>2.634</b>  | <b>.359</b>   | <b>3.201*</b> | <b>.542</b>    |

1) \* p<.05, \*\* p<.01

2) 직급 : 중간관리자(선임사회복지사, 과장, 부장)

3) 자격증 현황 : 기타(사회복지사 3급, 없음, 기타)

본 연구 조사대상자인 제주지역 사회복지기관 종사자들의 스트레스 대처방식은 크게 적극적 대처방식과 소극적 대처방식으로 나누었고 인구사회학적 변인 중에서 연령대, 근무유형, 직급, 자격증 현황에서 유의미한 차이가 나타났으며 성별, 혼인여부, 시설유형, 월평균소득에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

연령대에 따른 스트레스 대처방식에서는 소극적 대처방식에서 유의미한 차이가 나타났다. 소극적 대처방식에서는 F값이 2.727로  $p < .05$  수준에서 유의미한 차이를 보였으며 50대 이상이 평균 2.87점, 20대가 평균 2.60점, 30대가 평균 2.53점, 40대가 평균 2.50점 순으로 나타났다. 적극적 대처방식에서는 50대 이상이 평균 3.07점, 40대가 평균 3.00점, 30대가 평균 2.98점, 20대가 2.88점 순으로 나타났다. 본 연구와 동일하지 않게 나타난 국내 연구를 살펴보면 서울, 경기지역과 대구, 경북지역 노인요양원에 종사하는 사회복지사들을 대상으로 한 장숙희(2006)의 연구에서는 연령대에 따른 스트레스 대처방식을 살펴본 결과 적극적 대처방식에서 유의미한 차이를 보였다.

근무유형에 따른 스트레스 대처방식에서는 문제 중심 대처방식에서 유의미한 차이가 나타났다. 문제 중심 대처방식에서는 t값이 1.053으로  $p < .05$  수준에서 유의미한 차이를 보였으며 적극적 대처방식에서는 비정규직과 정규직의 평균이 2.94점으로 동일하게 나타났고 소극적 대처방식에서는 정규직이 평균 2.57점, 비정규직이 평균 2.54점 순으로 나타났다.

직급에 따른 스트레스 대처방식에서는 사회적 지지탐색 대처방식, 적극적 대처방식, 희망적 대처방식, 정서 중심적 대처방식, 소극적 대처방식에서 유의미한 차이가 나타났다. 사회적 지지 탐색 대처방식에서는 F값이 4.770으로  $p < .01$  수준에서 유의미한 차이를 보였으며 일반직원이 평균 2.69점, 중간관리자 평균 2.43점, 사회복지사 평균 2.37점 순으로 나타났다. 적극적 대처방식에서는 F값이 4.508로  $p < .05$  수준에서 유의미한 차이를 보였으며 일반직원 평균 3.12점, 중간관리자 평균 2.92점, 사회복지사 평균 2.90점 순으로 나타났다. 희망적 대처방식은 F값이 3.984로  $p < .05$  수준에서 유의미한 차이를 보였으며 중간관리자 평균 3.02점, 사회복지사 평균 2.82점, 일반직원 평균 2.71점 순으로 나타났다. 정서 중심적 대처방식에서는 F값이 3.788로  $p < .05$  수준에서 유의미한 차이를 보였으며 중간관리자 평균 2.44점, 사회복지사 평균 2.30점, 일반직원 평균 2.06점 순으로 나타났다. 소극적 대처방식에서는 F값이 4.820으로  $p < .01$  수준에서 유의미한 차이가 나타났으며 중간관리자 평균 2.73점, 사회복지사 평균 2.56점, 일반직원 평균 2.38점 순으로 나타났다.

자격증 현황에 따른 스트레스 대처방식에서는 정서 중심적 대처방식에서 유의

미한 차이가 나타났다. 정서 중심적 대처방식에서는 F값이 3.201로  $p < .05$  수준에서 유의미한 차이 적극적 대처방식에서는 1급이 평균 3.04점, 기타가 평균 3.01점, 2급이 평균 2.88점 순으로 나타났고, 소극적 대처방식에서는 2급이 평균 2.59점, 1급이 평균 2.57점, 기타가 평균 2.40점 순으로 나타났다. 이는 정신보건센터 종사자들을 대상으로 한 김완진(2010)의 연구에서 스트레스 대처방식 수준을 살펴본 결과 전체적인 스트레스 대처방식의 수준은 크게 높지 않은 것으로 나타났으나, 본 연구와 동일하게 자격증 현황에 따른 스트레스 대처방식에서는 유의미한 차이를 보였다.

성별에 따른 스트레스 대처방식에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았으나 적극적 대처방식에서 여성은 평균 2.98점, 남성은 평균 2.92점으로 나타났고 소극적 대처방식에서는 여성은 평균 2.58점, 남성은 평균 2.54점으로 여성과 남성 모두 소극적 대처방식에 비해 적극적 대처방식에서 높게 나타났다.

혼인여부에 따른 스트레스 대처방식에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았으며 적극적 대처방식에서 기혼이 평균 2.96점, 미혼이 평균 2.92점 순으로 나타났고 소극적 대처방식에서는 미혼이 평균 2.61점, 기혼이 평균 2.52점으로 나타났다.

시설유형에 따른 스트레스 대처방식에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았으며 적극적 대처방식에서는 이용시설이 평균 2.96점, 공공행정기관이 평균 2.92점, 생활시설이 평균 2.90점 순으로 나타났고, 소극적 대처방식에서는 이용시설이 평균 2.59점, 생활시설이 평균 2.53점, 공공행정기관이 평균 2.32점 순으로 나타났다.

월 평균 소득에 따른 스트레스 대처방식에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았으나 적극적 대처방식에서는 151 ~ 200만원과 251 ~ 300만원 초과일 경우가 평균 3.00점으로 동일하게 나타났고, 201 ~ 250만원은 평균 2.95점, 100 ~ 150만원은 평균 2.88점 순으로 나타났다. 소극적 대처방식에서는 100 ~ 150만원은 평균 2.62점, 151 ~ 200만원은 평균 2.56점, 251 ~ 300만원 초과는 평균 2.54점, 201 ~ 250만원은 평균 2.37점 순으로 나타났다.

### 3) 인구사회학적 변인에 따른 직무만족도

본 연구 조사대상자의 성별, 나이, 혼인여부, 시설유형, 근무유형, 직급, 월평균 소득, 자격증 현황에 따른 직무만족도에 차이가 있는가를 알아보기 위하여 t-test 와 ANOVA분석을 실시하여 그 결과를 [표-10]에 제시하였다.

[표-10] 인구사회학적 변인에 따른 직무만족도

(N=283)

| 변인               | 구분         | 업무만족          | 동료관계         | 기관만족          | 보수             | 승진            | 감독            | 직무<br>만족도     |
|------------------|------------|---------------|--------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
|                  |            | M             |              |               |                |               |               |               |
| 성<br>별           | 여성         | 2.60          | 2.64         | 2.31          | 1.71           | 1.99          | 2.41          | 2.28          |
|                  | 남성         | 2.57          | 2.53         | 2.35          | 1.70           | 1.87          | 2.41          | 2.24          |
|                  | <b>t 값</b> | <b>.345</b>   | <b>1.267</b> | <b>-.414</b>  | <b>.041</b>    | <b>1.547</b>  | <b>.071</b>   | <b>.342</b>   |
| 연<br>령<br>대      | 20대        | 2.68          | 2.75         | 2.58          | 1.82           | 2.04          | 2.56          | 2.40          |
|                  | 30대        | 2.52          | 2.55         | 2.24          | 1.64           | 1.86          | 2.43          | 2.21          |
|                  | 40대        | 2.64          | 2.54         | 2.29          | 1.75           | 1.93          | 2.35          | 2.25          |
|                  | 50대이상      | 2.43          | 2.37         | 2.15          | 1.49           | 1.84          | 1.85          | 2.02          |
|                  | <b>F 값</b> | <b>.941</b>   | <b>1.692</b> | <b>3.323*</b> | <b>2.276</b>   | <b>1.238</b>  | <b>3.274*</b> | <b>2.617*</b> |
| 혼<br>인<br>여<br>부 | 기혼         | 2.53          | 2.58         | 2.28          | 1.65           | 1.88          | 2.39          | 2.22          |
|                  | 미혼         | 2.65          | 2.59         | 2.38          | 1.78           | 1.98          | 2.43          | 2.30          |
|                  | <b>t 값</b> | <b>-1.303</b> | <b>-.064</b> | <b>-1.090</b> | <b>-1.881*</b> | <b>-1.346</b> | <b>-.359</b>  | <b>-1.001</b> |
| 시<br>설<br>유<br>형 | 이용시설       | 2.57          | 2.60         | 2.33          | 1.72           | 1.94          | 2.46          | 2.27          |
|                  | 생활시설       | 2.64          | 2.56         | 2.35          | 1.68           | 1.91          | 2.33          | 2.25          |
|                  | 공공<br>행정기관 | 2.52          | 2.56         | 2.13          | 1.66           | 1.81          | 2.23          | 2.15          |
|                  | <b>F 값</b> | <b>.271</b>   | <b>.074</b>  | <b>.584</b>   | <b>.189</b>    | <b>.341</b>   | <b>1.041</b>  | <b>.312</b>   |

\* 1) \* p<.05

| 변인    | 구분              | 업무만족            | 동료관계          | 기관만족           | 보수            | 승진            | 감독             | 직무만족도          |
|-------|-----------------|-----------------|---------------|----------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
|       |                 | M               |               |                |               |               |                |                |
| 근무유형  | 비정규직            | 2.68            | 2.69          | 2.47           | 1.77          | 1.98          | 2.52           | 2.35           |
|       | 정규직             | 2.49            | 2.49          | 2.20           | 1.65          | 1.87          | 2.31           | 2.17           |
|       | <b>t 값</b>      | <b>2.081</b>    | <b>2.290</b>  | <b>3.002</b>   | <b>1.813</b>  | <b>1.526</b>  | <b>2.157</b>   | <b>2.776</b>   |
| 직급    | 사회복지사           | 2.63            | 2.59          | 2.46           | 1.74          | 1.99          | 2.52           | 2.32           |
|       | 중간관리자           | 2.22            | 2.39          | 2.01           | 1.59          | 1.74          | 2.08           | 2.00           |
|       | 일반직원            | 2.77            | 2.75          | 2.21           | 1.70          | 1.89          | 2.38           | 2.28           |
|       | <b>F 값</b>      | <b>8.014***</b> | <b>3.136*</b> | <b>7.708**</b> | <b>1.351</b>  | <b>3.294*</b> | <b>5.668**</b> | <b>6.079**</b> |
| 월평균소득 | 100~150만원       | 2.59            | 2.55          | 2.28           | 1.71          | 1.86          | 2.35           | 2.22           |
|       | 151~200만원       | 2.62            | 2.73          | 2.47           | 1.68          | 2.02          | 2.57           | 2.35           |
|       | 201~250만원       | 2.67            | 2.49          | 2.25           | 1.77          | 1.94          | 2.40           | 2.25           |
|       | 251~300만원<br>초과 | 2.32            | 2.36          | 2.13           | 1.67          | 1.86          | 2.11           | 2.08           |
|       | <b>F 값</b>      | <b>1.349</b>    | <b>2.320</b>  | <b>2.088</b>   | <b>.256</b>   | <b>1.238</b>  | <b>2.670*</b>  | <b>2.358</b>   |
| 자격증현황 | 1급              | 2.52            | 2.67          | 2.31           | 1.68          | 1.95          | 2.35           | 2.25           |
|       | 2급              | 2.62            | 2.56          | 2.40           | 1.78          | 1.98          | 2.43           | 2.29           |
|       | 기타              | 2.55            | 2.50          | 2.06           | 1.47          | 1.66          | 2.44           | 2.11           |
|       | <b>F 값</b>      | <b>.569</b>     | <b>.855</b>   | <b>3.253*</b>  | <b>4.732*</b> | <b>4.177*</b> | <b>.247</b>    | <b>1.069</b>   |

\* 1) \* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

2) 직급 : 중간관리자(선임사회복지사, 과장, 부장)

3) 자격증 현황 : 기타(사회복지사 3급, 없음, 기타)

본 연구 조사대상자인 제주지역 사회복지기관 종사자들의 직무만족도는 인구사회학적 변인 중에서 연령대, 혼인여부, 직급, 월 평균 소득, 자격증 현황에서 유의미한 차이가 나타났으며, 성별, 시설유형, 근무유형에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

연령대에 따른 직무만족도에서는 기관만족의 F값이 3.323, 감독은 F값이 3.274, 직무만족도 총합 F값이 2.617로 모두가 p<.05수준에서 유의미한 차이가 나타났다. 기관만족에



서는 20대가 평균 2.58점, 40대 평균 2.29점, 30대 평균 2.24점, 50대 이상 평균 2.15점 순으로 나타났고 감독에서는 20대가 평균 2.56점, 30대가 평균 2.43점, 40대가 평균 2.35점, 50대 이상이 평균 1.85점 순으로 나타났다. 직무만족도 총합은 20대가 평균 2.40점, 40대 평균 2.25점, 30대 평균 2.21점, 50대 이상 평균 2.02점 순으로 나타났다. 이는 본 연구 결과와 동일하게 나타난 전국 사회복지사들을 대상으로 한 김운기(2014)의 연구에서도 연령대에 따른 직무만족도 수준을 살펴본 결과 유의미한 차이를 보였다.

혼인여부에 따른 직무만족도에서는 보수에서 F값이 -1.881로  $p < .05$  수준에서 유의미한 차이를 보였으며 미혼은 평균 1.78점, 기혼은 평균 1.65점 순으로 나타났다. 이는 서울시 사회복지관에 종사하는 사회복지사들을 대상으로 한 혼인여부에 따른 직무만족도를 살펴본 황성운(2013)의 연구에서도 본 연구와 동일하게 유의미한 차이를 보였으나 미혼보다는 배우자가 있는 기혼의 직무만족도가 높게 지각하는 것으로 나타났다.

직급에 따른 직무만족도에서는 업무만족의 F값이 8.014로  $p < .001$  수준에서 유의미한 차이를 보였으며 일반직원이 평균 2.77점, 사회복지사가 평균 2.63점, 중간관리자가 평균 2.22점 순으로 나타났다. 동료관계의 F값이 3.136으로  $p < .05$  수준에서 유의한 차이를 보였으며 일반직원은 평균 2.75점, 사회복지사가 평균 2.59점, 중간관리자가 평균 2.39점 순으로 나타났고, 기관만족에서는 F값이 7.708로  $p < .01$  수준에서 유의미한 차이를 보이며 사회복지사가 평균 2.46점, 일반직원이 평균 2.21점, 중간관리자가 평균 2.01점으로 나타났고, 승진에서는 F값이 3.294로  $p < .05$  수준에서 사회복지사가 평균 1.99점, 일반직원이 평균 1.89점, 중간관리자 평균 1.74점으로 나타났다. 감독에서는 F값이 5.668로  $p < .01$  수준에서 사회복지사가 평균 2.52점, 일반직원이 평균 2.38점, 중간관리자가 평균 2.08점으로 직무만족도 총합의 F값은 6.079로  $p < .01$  수준에서 일반직원이 평균 2.28점, 사회복지사가 평균 2.32점, 중간관리자가 평균 2.00점 순으로 나타났다.

월 평균 소득에 따른 직무만족도에서는 감독의 F값이 2.670으로  $p < .05$  수준에서 유의미한 차이를 보였으며 151 ~ 200만원이 평균 2.57점, 201 ~ 250만원 평균 2.40점, 100 ~ 150만원은 평균 2.35점, 251 ~ 300만원 초과가 평균 2.11점 순으로 나타났다.

자격증 현황에 따른 직무만족도에서는 기관만족의 F값이 3.253으로  $p < .05$  수준에서 유의미한 차이를 보였으며 2급이 평균 2.40점, 1급이 평균 2.31점, 기타가 평균 2.06점 순으로 나타났고 보수의 F값이 4.732로 2급이 평균 1.78점, 1급이 평균 1.68점, 기타가 평균 1.47점 순으로 나타났다. 승진의 F값이 4.177로  $p < .05$  수준에서 2급이 평균 1.98점, 1급이

평균 1.95점, 기타가 평균 1.66점으로 나타났다.

성별에 따른 직무만족도에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았으나 여성은 업무만족, 동료관계, 보수, 승진, 직무만족도 총합에서 남성은 기관만족에서 여성 보다 평균값이 높게 나타났고 감독은 여성과 남성 모두 평균 2.41점으로 동일하게 나타났다.

시설유형에 따른 직무만족도에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았으나 이용시설에서는 동료관계, 보수, 승진, 감독, 직무만족도 총합에서 평균값이 높게 나타났고 업무만족, 기관만족에서는 생활시설에서 높게 나타났다.

근무유형에 따른 직무만족도에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았으나 정규직에 비해 비정규직이 업무만족, 동료관계, 기관만족, 보수, 승진, 감독, 직무만족도 총합의 평균값이 높게 나타났다.



## V. 요약 및 결론

### 1. 요약

본 연구에서는 제주지역 사회복지기관 종사자들의 인구사회학적 변인에 따른 직무스트레스, 스트레스 대처방식, 직무만족도를 비교 연구하고자 하는 목적을 가지고 시도되었다. 이에 사회복지종사자들이 지각한 직무스트레스 및 스트레스 대처방식, 직무만족도에 관한 구체적인 요소들을 파악하고자 하였으며 구체적으로 알아보하고자 하는 사항은 다음과 같다.

첫째, 제주지역 사회복지기관 종사자의 직무스트레스 및 스트레스 대처방식, 직무만족도에 전반적인 경향을 파악하고 둘째, 인구사회학적 변인에 따른 제주지역 사회복지기관 종사자의 직무스트레스, 스트레스 대처방식, 직무만족도에 차이가 있는지 파악하고자 하였다.

인구사회학적 변인으로는 성별, 연령대, 혼인여부, 시설유형, 근무유형, 직급, 월 평균 소득, 자격증 현황으로 총 8개 변인을 포함하였으며, 직무스트레스는 하위요인으로 직무요구 4문항, 직무 자율성 4문항, 보상승진의 합리성 4문항, 역할갈등 3문항, 직무스트레스 수준 5문항, 조직체계 4문항으로 구성되었다. 스트레스 대처방식은 하위요인으로 적극적 대처인 문제 중심 대처 4문항, 사회적지지 탐색 대처 4문항과 소극적 대처인 회망적 대처 4문항, 정서 중심적 대처 4문항으로 구성되었다. 직무만족도는 하위요인으로 직무만족 5문항, 동료관계 5문항, 기관만족 4문항, 보수 3문항, 승진 3문항, 감독 6문항으로 구성되었다.

연구의 수행은 제주지역 사회복지기관 종사자 283명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며 조사대상자의 일반적인 특성을 알아보기 위해 빈도, 평균, 표준편차, 백분율을 산출하였고 모든 자료는 SPSS 18.0 for windows 프로그램을 이용하여 각 변인들의 집단 간 차이를 비교하였다.

본 연구의 결과를 연구문제별로 요약하면 다음과 같다.

### 1) 제주지역 사회복지기관 종사자가 지각한 직무스트레스 및 스트레스 대처방식, 직무만족도의 전반적인 경향

첫째, 제주지역 사회복지기관 종사자가 지각한 직무스트레스 수준을 살펴보았다. 하위요인으로 직무요구, 직무자율성, 보상 승진의 합리성, 역할갈등. 업무 스트레스 수준, 조직체계로 나뉘어 살펴보면 직무요구는 평균 3.28점으로 4문항 가운데 “나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다”가 평균 3.35점으로 가장 높게 나타났고 직무자율성은 평균 3.08점으로 4문항 가운데 “업무에 관한 의사결정을 스스로 한다”가 평균 3.23점으로 가장 높게 나타났다. 보상 승진의 합리성은 평균 3.26점으로 4문항 가운데 “나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다”가 평균 3.37점으로 가장 높게 나타났고 역할갈등은 평균 3.47점으로 3문항 가운데 “내 생각과는 달리 일을 해야 할 경우가 있다”가 평균 3.59점으로 가장 높게 나타났다. 업무 스트레스 수준의 평균은 3.43점으로 5문항 가운데 “나는 퇴근 무렵이 되면 피곤한 감을 많이 느낀다”가 평균 3.67점으로 가장 높았고, 조직체계는 평균 3.25점으로 4문항 가운데 “실무자, 중간관리자, 최고관리자 모두가 직장을 위해 한마음으로 일을 한다”가 평균 3.39점으로 가장 높게 나타났다. 직무스트레스의 하위요인 중 역할갈등이 평균 3.47점으로 가장 높게 나타났으며 직무스트레스의 전체 평균은 3.29점으로 중간값을 상회하는 수준이다. 본 연구결과를 토대로 살펴보면 제주지역 사회복지기관 종사자들은 중간값 이상의 직무스트레스 수준을 느끼고 있음을 알 수 있다. 또한 직무스트레스에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로는 역할갈등, 직무스트레스수준, 직무요구 순이었으며 그 원인으로는 부족한 업무인력, 적절하지 못한 물적 시설 및 자원 그리고 업무과다로 인해 서로 간에 상이한 역할을 부여받기 때문에 나타난 결과로 해석할 수 있다.

둘째, 제주지역 사회복지기관 종사자가 지각한 스트레스 대처방식을 살펴보았다. 하위요인으로 적극적 대처방식의 문제 중심적, 사회적 지지 탐색과 소극적 대처방식의 회망적, 정서 중심으로 나뉘어 살펴보면 문제 중심적 대처방식은 평균 3.44점으로 4문항 가운데 “문제를 좀 더 이해하기 위해 그 문제를 분석하려

고 노력한다”가 평균 3.54점으로 가장 높게 나타났고 사회적 지지 탐색 대처방식은 평균 2.89점으로 4문항 가운데 “그 문제에 대해 구체적으로 무엇인가를 해 줄 수 있는 사람과 이야기 한다”가 평균 3.14점으로 가장 높게 나타났다. 희망적 대처방식은 평균 3.49점으로 4문항 가운데 “일어나고 있는 일이나 나의 감정이 변화되기를 원한다”가 평균 3.64점으로 가장 높게 나타났고 정서 중심적 대처방식은 평균 2.78점으로 4문항 가운데 “문제를 해결하지 못할 것 같아 불안해 진다”가 평균 2.90점으로 가장 높게 나타났다. 스트레스 대처방식의 하위요인 중 소극적 대처방식의 희망적 대처방식이 평균 3.49점으로 가장 높게 나타났다. 본 연구결과를 토대로 살펴보면 제주지역 사회복지기관 종사자들은 소극적 대처방식을 적극적 대처방식에 비해 많이 활용하고 있는 것을 알 수 있다. 그 원인으로서는 폐쇄적이고 낙후된 조직문화와 직장상사, 동료, 후배들 간의 소통의 부재로 인해 스스로 스트레스에 소극적으로 대처할 수밖에 없게 만들고 있기 때문에 나타난 결과로 해석할 수 있다.

셋째, 제주지역 사회복지기관 종사자가 지각한 직무만족도를 살펴보았다.

하위요인으로 업무만족, 동료관계, 기관만족, 보수, 승진, 감독으로 나뉘어 살펴보면 업무만족은 평균 3.07점으로 5문항 가운데 “나의 지식과 기술이 현재 업무 수행에 잘 이용되고 있다”가 평균 3.19점으로 가장 높게 나타났고, 동료관계는 평균 3.08점으로 5문항 가운데 “나는 직무와 관련된 사항을 동료와 자유로이 상의 한다”가 평균 3.19점으로 가장 높게 나타났다. 기관만족은 평균 2.88점으로 4문항 가운데 “나의 기관은 타 기관에 비해 사회적으로 높은 인정을 받고 있다고 생각한다”가 평균 3.04점으로 가장 높게 나타났고 보수는 평균 2.19점으로 3문항 가운데 “내가 받는 급여는 나의 노력에 비추어 공정하다”가 평균 2.34점으로 가장 높게 나타났다. 승진은 평균 2.47점으로 3문항 가운데 “나의 기관에서는 승진이 공정하게 이루어지고 있다고 생각한다”가 평균 2.54점으로 가장 높게 나타났고 감독은 평균 2.79점으로 6문항 가운데 “나의 상사는 내가 업무를 잘 수행하였을 때 칭찬을 해준다”가 평균 2.91점으로 가장 높게 나타났다. 직무만족도 하위요인 중에서 동료관계가 평균 3.08점으로 가장 높게 나타났으나 직무만족도의 전체 평균은 2.74점으로 중간값을 상회하는 수준이다. 본 연구결과를 토대로 살펴보면 제주지역 사회복지기관 종사자들은 직무만족도 수준이 중간값을 상회하고

있음을 알 수 있다. 또한 직무만족도의 하락에 가장 큰 영향을 미치는 요인이 보수임이 나타났다. 그 원인으로서는 현재의 보수로 여유 있는 생활을 유지하기가 힘들며 지역별, 타 업종별 평균 보수와 비교하였을 때 적은 보수를 받고 있기 때문에 나타난 결과로 해석할 수 있다.

## 2) 인구사회학적 변인에 따른 제주지역 사회복지기관 종사자의 직무스트레스 및 스트레스 대처방식, 직무만족도

첫째, 인구 사회학적 변인에 따른 제주지역 사회복지기관 종사자의 직무스트레스는 총 8개변인 중에서 연령대, 혼인여부, 근무유형, 직급, 자격증 현황에서 유의미한 차이가 나타났으며 성별, 시설유형, 월 평균 소득에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

연령대에 따른 직무스트레스에서는 ‘역할갈등’과 ‘직무스트레스 총합’에서 유의미한 차이가 나타났다. ‘역할갈등’에서는 50대 이상이 평균 3.02점으로 가장 높게 나타났으며 ‘직무스트레스 총합’에서도 50대 이상이 평균 2.95점으로 가장 높게 나타났다.

혼인여부에 따른 직무스트레스에서는 ‘직무자율성’과 ‘역할갈등’에서 유의미한 차이가 나타났고 ‘직무자율성’과 ‘역할갈등’에서 기혼이 평균 2.53점, 평균 2.68점으로 가장 높게 나타났는데 이는 기혼자들이 집안에서 가장, 육아, 가사 등의 역할과 기관에서의 업무 의사 결정과 업무계획 수립과정에 역할차이를 보이기 때문에 나타난 결과라고 해석할 수 있다.

근무유형에 따른 직무스트레스에서는 ‘보상승진의 합리성’에서 유의미한 차이가 나타났으며 비정규직이 평균 2.74점으로 가장 높게 나타났는데 이는 비정규직이 정규직과 비교하여 비슷한 업무를 수행하나 승진, 정규직 전환의 기회가 희박하고 정규직과 비교하여 상대적으로 낮은 급여를 받기 때문에 나타난 결과라고 해석할 수 있다.

직급에 따른 직무스트레스에서는 ‘역할갈등’, ‘업무스트레스 수준’에서 유의미한 차이가 나타났다. ‘역할갈등’에서는 일반직원이 평균 2.89점으로 가장 높게 나타났는데 이는 일반직원이 기관에서 업무를 수행하지만 복지업무가 아닌 일반업

무(회계, 서무, 업무보조 등)를 수행하면서 발생하는 직업적 정체성 때문에 나타난 결과라고 해석할 수 있다. ‘업무스트레스 수준’에서는 중간관리자가 평균 3.09점으로 가장 높게 나타났는데 이는 중간관리자가 본연의 업무는 업무대로 수행하면서 상급자와 하급자간의 연결고리 역할도 수행해야함으로써 나타난 결과라고 해석할 수 있다.

자격증 현황에 따른 직무스트레스에서는 ‘직무자율성’에서 유의미한 차이가 나타났으며 기타가 평균 2.62점으로 가장 높게 나타났는데 이는 기타가(사회복지사 3급, 없음, 기타) 일반직원 혹은 비정규직일 가능성이 높고 이에 따른 업무 계획과 결정권이 없기에 나타난 결과라고 해석할 수 있다.

둘째, 인구사회학적 변인에 따른 제주지역 사회복지기관 종사자의 스트레스 대처방식은 8개 변인 중에서 연령대, 근무유형, 직급, 자격증 현황에서 유의미한 차이가 나타났으며 성별, 혼인여부, 시설유형, 월 평균 소득에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

연령대에 따른 스트레스 대처방식에서는 ‘소극적 대처방식’의 총합에서 유의미한 차이를 나타냈다. ‘소극적 대처방식’의 총합에서는 50대가 평균 2.87점으로 가장 높게 나타났는데 이는 연령대가 높아질수록 신체적, 심리적 회복탄력성이 떨어질 가능성이 있어 문제 해결에 대한 적극적인 개입이나 원인분석이 아닌 일에 대한 해결을 희망하거나 정서적으로 안정을 찾길 원한다는 결과라고 해석할 수 있다.

근무유형에 따른 스트레스 대처방식에서는 ‘문제 중심 대처방식’에서 유의미한 차이가 나타났으며 비정규직이 평균 3.49점으로 가장 높게 나타났다. 이는 사회복지현장에서의 비정규직 종사자의 채용은 사업비와 인력 부족을 동시에 해결할 수 있는 방법이기 때문에 사회복지공동모금회나 기업의 사회공헌프로그램(사회적 일자리)에 의한 단기 사업(기금사업, 신규프로그램)들의 진행등의 이유로 많이 이용되고 있는 실정이며 이처럼 비정규직은 국가차원에서 장려되고 있음에도 불구하고 법으로 보호 받지 못하는 점을 감안할 때, 문제에 대하여 구체적인 계획과 검토, 분석, 조언 등을 통한 구체적이고 적극적인 대처행동을 사용하는 결과라고 해석할 수 있다.

직급에 따른 스트레스 대처방식에서는 ‘사회적 지지 탐색 대처방식’, ‘적극적 대

처방식', '희망적 대처방식', '정서 중심적 대처방식', '소극적 대처방식'에서 유의미한 차이를 보였는데 '사회적 지지탐색 대처방식'과 '적극적 대처방식'에서 모두 일반직원에 평균값이 가장 높게 나타났다. 이는 사회복지기관에서 일반직원은 기관에 회계, 서무, 업무보조, 일반 업무 등 많은 업무를 수행하고 있으나 업무를 수행함에 있어 문제해결을 위해 구체적으로 그 문제를 해결해 줄 수 있는 사람과 이야기 하고 조언을 듣는 등의 방법을 사용하는 결과라고 해석할 수 있다. '희망적 대처방식', '정서 중심적 대처방식', '소극적 대처방식'에서는 모두 중간관리자의 평균값이 가장 높게 나타났는데 사회복지기관의 중간관리자는 업무현황 뿐만 아니라 조직원간 관계 등을 살펴야 하는 조직과 직원들의 발전에 중추적인 역할을 수행하는 핵심인력이나 대부분 경력을 가진 중간관리자의 경우 스트레스 상황에 대한 슈퍼비전의 부재로 인해 소극적 대처방식을 사용할 수밖에 없는 만드는 결과라고 해석할 수 있다.

자격증현황에 따른 스트레스 대처방식에서는 '정서 중심적 대처방식'에서 유의미한 차이가 나타났으며 1급이 평균 2.34점으로 가장 높게 나타났다. 이는 사회복지사 자격증이 1, 2, 3등급으로 나뉘어 있고 1급은 일정한 자격을 갖추어야만 시험에 응시할 수 있는 국가자격 시험이지만 정작 사회복지사 노동시장에서는 1급 자격증 소지자와 2급 이하의 자격증 소지자 간의 직무와 처우에 큰 차이가 없는 실정이며 1급 자격증을 소지한 종사자들의 전문성 확보뿐만 아니라 공식적으로 이에 대한 이익을 제기해 줄 수 없는 상황이기에 문제해결을 위해 소극적으로 대처할 수밖에 없는 결과라고 해석할 수 있다.

셋째, 인구사회학적 변인에 따른 제주지역 사회복지기관 종사자의 직무만족도는 8개변인 중에서 연령대, 혼인여부, 직급, 월 평균 소득, 자격증 현황에서 유의미한 차이가 나타났으며 성별, 시설유형, 근무유형에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

연령대에 따른 직무만족도에서는 '기관만족', '감독', '직무만족도 총합'에서 유의미한 차이가 나타났으며 '기관만족', '감독', '직무만족도 총합'에서는 20대가 평균 2.58점, 2.56점, 2.40점으로 가장 높게 나타났다. 이는 홍수완(2004)의 연구결과에서도 20대가 가장 높은 직무만족도 수준을 보여 본 연구와 일치함을 보여주고 있으나 연령대가 증가 할수록 직무만족도가 낮아지는 결과는 본 연구와 일부



일치하지 않았다.

혼인여부에 따른 직무만족도에서는 ‘보수’에서 유의미한 차이가 나타났으며 미혼이 평균 1.78점으로 가장 높게 나타났는데 이는 홍수완(2004)의 연구결과와 일치하였으며 기혼자들이 출산, 육아, 가사노동 등의 이중역할로 인해 시간적, 정신적 여유를 가지지 못하기 때문이라고 해석할 수 있다.

직급에 따른 직무만족도에서는 ‘업무만족’, ‘동료관계’, ‘기관만족’, ‘승진’, ‘감독’, ‘직무만족도 총합’에서 유의미한 차이가 나타났다. ‘업무만족’과 ‘동료관계’에서는 일반직원이 평균 2.77점, 2.75점으로 가장 높게 나타났으며 ‘기관만족’, ‘승진’, ‘감독’, ‘직무만족도 총합’에서는 사회복지사가 평균 2.46점, 1.99점, 2.52점, 2.32점으로 가장 높게 나타났다. 그러나 반대로 중간관리자는 직무만족도가 가장 낮게 나타났는데 이는 일반직원과 사회복지사는 중간관리자를 통해 어느 정도 문제해결이 가능하나 중간관리자의 경우 기관장 혹은 상급자를 통해 피드백이나 슈퍼비전을 받지 못하는 경우가 많아 스스로 많은 일을 해결하는 과정에서 직무만족도가 낮아지는 결과라고 해석할 수 있다.

월 평균 소득에 따른 직무만족도에서는 ‘감독’에서 유의미한 차이가 나타났으며 151~200만원이 평균 2.57점으로 가장 높게 나타났는데 이는 151~200만원이 사회복지사 혹은 일반직원의 급여수준이고 이들은 업무수행과정에서 중간관리자, 기관장 등이 불만을 들어주거나 피드백, 슈퍼비전 등을 통해 업무조정, 칭찬을 해주는 등 감독자로서의 역할을 잘 수행하였기에 나타난 결과라고 해석할 수 있다.

자격증 현황에 따른 직무만족도에서는 ‘기관만족’, ‘보수’, ‘승진’에서 유의미한 차이가 나타났다. ‘기관만족’, ‘보수’, ‘승진’에서는 2급이 평균 2.56점, 2.40점, 1.78점으로 가장 높게 나타났는데 이는 1급 자격증을 소지하더라도 2급 자격증 소지자와 보수, 승진, 업무량 등에서 큰 차이를 보이지 못하기 때문에 나타난 결과라고 해석할 수 있다.

## 2. 제언

본 연구를 통해 살펴본 결과 제주지역 사회복지기관 종사자들은 직무스트레스가 중간값 이상으로 높고 스트레스 대처방식은 소극적 대처방식을 주로 활용하며 직무만족도는 중간값을 상회하긴 하나 보수에서 가장 낮은 만족도를 보이고 있음을 알 수 있었다. 이에 본 연구결과를 토대로 몇 가지 제언을 제시하면 다음과 같다.

### 1) 사회복지시설 인력배치기준 마련 및 충분한 인력 충원

제주지역 사회복지기관 종사자들의 직무스트레스 수준은 총 평균 3.29점이며 직무스트레스의 하위요인에서는 '역할갈등'이 평균 3.47점, '업무스트레스 수준'은 평균 3.43점으로 다른 하위요인보다 높은 스트레스 수준을 나타내고 있어 이들이 직무스트레스 수준에 직접적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

사회복지기관 종사자들은 제한된 시간 내에 수행해야 할 업무보다 더 많은 양을 처리해야 되는 일이 많고, 계획되지 않은 프로그램 혹은 사업을 추가로 맡게 되는 경우가 있으며 클라이언트에 대한 직, 간접적인 서비스로 인해 행정업무를 근무시간 외에 처리해야 되는 경우가 많다. 또한 사회복지기관 종사자들은 업무를 수행하는 과정에서 상사, 동료, 후배, 클라이언트들로부터 서로 상이한 역할을 부여받으면서 역할갈등이 발생할 가능성이 크다.

이러한 근무 조건은 사회복지사로서 가장 중요한 클라이언트의 관리에 있어 소홀 할 수밖에 없고, 사회복지사 스스로의 좌절감과 사기저하 등 심리적인 문제뿐만 아니라 직무 만족과 업무의 효율성, 효과성에도 직접적인 영향을 미치기 때문에 중요하게 다루어져야 할 것이다.

이 같은 문제를 해결하기 위해 충분한 인력의 충원이 필요하다. 실제로 사회복지기관 종사자들이 겪는 공통적인 어려움은 인력부족으로 인한 역할과다와 역할갈등이라 할 수 있다. 한국사회복지관협회 1차년도(2009년) 사회복지기관 기능정립연구 실태조사에 따르면 사회복지관 기본 평균 인력이 21명이고 이중 정규직

은 13명, 계약직 6.1명, 기타인력은 1.9명으로 나타났다. 그러나 제주지역 사회복지관은 평균 6.1명으로 기관장, 중간관리자, 회계 및 서무 등을 제하고 나면 실제 업무에 투입되는 인원은 2~3명에 불과하다.<sup>2)</sup> 그나마 단종복지관(장애인복지관, 노인복지관 등)의 경우 사정은 나은 편이긴 하나 전체적으로 인력 부족으로 인한 많은 문제를 나타내고 있는 실정이다. 이에 지자체에서는 사회복지시설 인력배치 기준 마련 및 충분한 인력 충원이 가능하도록 정책적인 노력이 필요하다.

## 2) 사회복지노동조합의 결성

자본주의 사회에서는 사회복지 종사자들도 일반 노동자와 마찬가지로 임·노동 관계라고 본다. 즉 클라이언트에게 직, 간접적인 서비스를 제공하고 이것을 기반으로 고용관계를 맺는다면 사회복지사 역시 노동자라는 사실이다. 그러나 사회복지시설 종사자의 근로 환경(보수, 업무시간, 업무강도 등)이 열악하고, 이 열악한 환경으로 인해 직무스트레스를 증가 시킨다면 이를 개선하기 위한 노력이 필요하다. 이러한 노력은 법적인 보장을 받을 수 있는 노동조합이 가장 적합한 방법이 될 수 있다. 물론 사회복지 종사자들이 만든 노동조합이 없었던 것은 아니지만 대부분 단위 사업장 위주로 노조가 결성되다 보니 조합원 활동에 한계가 많고 노동조합활동을 유지하기가 쉽지 않았다. 최근에는 제주지역 학교 현장에 종사하는 비정규직들이 학교비정규직 노조활동을 통해 파업을 하고 그 과정에서 교육청과의 협상에서 근무조건, 근로환경개선 등의 내용에 대해 합의점을 찾아나갔다. 또한 사회복지 전담공무원은 공무원 노동조합에 가입이 용이하나 이용시설, 생활시설에 종사하는 사회복지사들은 노동조합이 전무한 실정이다. 이에 제주지역 사회복지기관 종사자들이 우선적으로 사회복지노동조합을 결성하고 이로 인해 열악한 근로 환경을 개선시켜 나아간다면 이로 인해 직무스트레스를 감소시킬 수 있고 직무만족도를 올릴 수 있을 것이다. 이렇게 된다면 사회복지 현장의 발전 뿐 만 아니라 제주지역, 나아가 전체 사회복지 종사자들의 새로운 조직문화를 형성해 나갈 것이며 또한 새로운 패러다임을 제시해 줄 수 있을 것이다.

---

2) 한국사회복지관협회(2014)

### 3) 스트레스 대처방안의 변화 모색

Menghagan과 Merves(1984), Latack(1984)는 대처행동 중에서도 스트레스 상황에 대해 문제해결을 위한 적극적인 행동을 취하는 직접행동방법이 직무만족도에 긍정적인 영향을 미친다고 보고한바 있다(송유미, 2004 재인용). 그러나 제주지역 사회복지기관 종사자들은 소극적 대처방식의 하위 요인인 ‘일어나고 있는 일이나 나의 감정이 변하기를 원하거나, 일이 잘 해결 될 것이라는 희망을 품고 환상을 갖는’ 희망적 대처방식을 스트레스 대처방식의 총 평균 3.15점보다 높은 3.49점으로 가장 높게 활용하는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 폐쇄적이고 낙후된 조직문화와 직장상사, 동료, 후배들 간의 소통의 부재 등이 스트레스를 지각하는 상황에서 소극적으로 행동 할 수밖에 없게 만드는 중요한 요인으로 볼 수 있다. 특히 사회복지 기관에서 중간관리자는 조직과 직원들의 발전에 중추적인 역할을 수행하고 있는 핵심인력이나 중간관리자의 경우 슈퍼비전의 부재와 역할갈등 등으로 인해 직무스트레스 수준은 높지만 소극적인 대처방식을 활용하는 것으로 나타났다. 따라서 기관의 조직문화 개선과 스트레스 대처방식의 변화를 통한 직무스트레스 조절이 필요하다. 이를 위해서는 적극적 대처방식의 일환인 대화 및 타협 등의 직접적인 행동방법, 공식적인 지지 체계망 형성, 사회복지기관 종사자의 슈퍼비전 정례화, 대처행동을 관리하기 위한 프로그램의 개발 등의 필요성이 요구된다.

### 4) 사회복지시설 종사자의 처우개선

제주지역 사회복지기관 종사자들의 직무만족도는 총 평균 2.74점으로 중간값을 상회하는 것으로 나타났으나 직무만족도의 하위요인중 하나인 ‘보수’에서는 평균 2.19점으로 직무만족도의 전반적인 경향에서 가장 낮은 평균을 보이고 있으며 ‘나의 급여는 타 기관의 같은 직무에 근무하는 사람과 비교하여 많다고 느낀다’는 평균 2.16점, ‘나의 현재 급여로 여유 있는 생활을 유지하고 있다’는 평균 2.07점으로 조사결과 가장 낮은 만족도를 보이고 있다.

사회복지시설 종사자 처우 실태 및 제도개선 방안연구(보건사회연구원 2010)를

살펴보면 전국 사회복지시설 종사자 10,878명을 대상으로 월 평균 급여실태를 파악한 결과 월 평균 급여는 2,063천원으로 나타났고 서울특별시는 2,112천원으로 나타났으며(제주특별자치도는 자료 없음) 2014년 조사된 통계청 자료를 살펴보면 보건 및 사회복지서비스업 종사자의 월 평균 급여는 서울특별시가 2,670천원, 부산광역시 2,434천원, 강원도가 2,294천원, 전라북도가 2,265천원으로 제주특별자치도 2,248천원에 비해 모두 높은 것으로 조사되었다. 또한 2010년 기준으로 사회복지시설 종사자들이 받고 있는 보수를 타 분야 직종과 대비해 분석 했을 때, 그 수준이 전 산업 종사자의 평균 임금대비 62.7%에 불과하여 사회복지시설 종사자의 임금 수준은 매우 낮은 실정임을 나타내고 있다.

이러한 저임금 결과로 인해 직무만족이 하락하고 종사자의 이직이 많아지게 되며 장기근속 근무인원이 낮아지게 되는 등 장기적인 관점에서 전문성 부족의 문제와 사회복지의 질을 낮추는 중요한 요인이 되고 있다.

위와 같은 문제를 해결하기 위해 중앙정부에서 사회복지 종사자의 인건비를 직접 지원 할 수 있는 방안이 필요하다. 이는 재정자립도에 따라 시설 종사자의 급여가 차이가 나는 현상을 예방할 수 있으며 지방정부에서도 인건비에 대한 재정부담을 줄이게 되어 좀 더 질 높고 지역 특색에 맞는 사회복지사업을 시행할 수 있을 것이라 생각한다. 특히 제주도는 재정자립도가 많이 낮은 지역이므로 위와 같은 방안은 꼭 필요하다고 생각한다. 또한 제주지역 사회복지시설 종사자의 보수를 사회복지 전담공무원 보수 수준까지 올리는 방안이 필요하다. 제주특별자치도는 2013년도에 전국 광역 시도 중 5번째로 ‘제주특별자치도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례’ 제정하였다. 이 조례의 제8조(처우개선)을 살펴보면 ① 사회복지사 등은 공익적 업무를 수행하는 근로자로서 ‘사회복지사업법’ 제14조의 사회복지 전담공무원 보수수준에 준하는 적절한 보수를 받아야 한다. ② 사회복지사 등은 보수 및 지위 등에 있어 사회복지 분야 및 유형 등에 관계 없이 동등한 대우를 받는다. ③ 도지사는 사회복지사 등의 전문성 향상 및 근무 내용에 따라 자격수당, 위험수당 등을 예산의 범위에서 지급할 수 있다. 라고 명시되어 있다. 그러나 아직까지도 제주지역 사회복지시설 종사자의 보수는 사회복지 전담공무원의 보수 수준에 미치지 못하고 있는 실정이다. 사회복지시설 종사자의 처우 문제는 사회적, 국가적으로 중요한 과제이므로 도에서는 사회복지시설

종사자의 사기진작을 위해서라도 임금 수준을 올리고 ‘제주특별자치도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례’를 명확히 시행할 필요가 있다.

### 3. 한계점

본 연구의 결과를 토대로 몇 가지 한계점을 설명하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 대상은 제주지역 사회복지기관 종사자만을 대상으로 하였기 때문에 일반화하기에는 한계가 있으며 결과를 일반화하기 위해서는 좀 더 많은 지역의 대상을 기준으로 한 연구가 필요하겠다.

둘째, 본 연구는 구조화된 설문지만으로 조사되었고 설문지 문항에서도 한 가지 질문에 두 가지 이상을 묻는(Double barrell)등 응답자의 선택을 모호하게 하여 자료수집 되었기에 질적으로 우수한 자료가 수집되었다고 보기는 어렵다. 후속 연구에서는 개인별 면접을 통해 질적인 자료를 수집하여 심층적인 분석을 하는 것이 바람직하다고 생각된다.

셋째, 표본 수집 과정 중 표본의 비율을 맞추지 못해 변인에 따른 비교분석을 하는데 어려움이 있어 후속 연구에서는 설문지를 이용한 자료 수집을 할 경우 연령대, 시설유형, 직급, 월 평균 소득 등의 표본 비율을 맞추는 것이 필요하다고 생각한다.

넷째, 본 연구는 기존의 직무스트레스, 스트레스 대처방식, 직무만족도의 연구들을 참고하여 연구하였으나 제주지역 사회복지사를 대상으로 한 연구는 전무한 실정이라 타 연구와 비교를 심도 있게 다루지 않았음이 본 연구의 한계점이라 생각한다. 이에 제주지역 사회복지사 관련 실태조사 및 후속연구들이 필요하다고 생각한다.

## 참 고 문 헌

### <단행본>

- 김종재(1991). **조직행위론**. 박영사
- 김태성, 홍선미, 조성은(2012). **사회복지개론**. 청목출판사
- 배수진(2000). **최신 스트레스 관리**. 학문사
- 이윤식(1999). **스트레스와 욕구불만**. 학문사
- 장현갑(1996). **스트레스와 정신건강**. 학지사
- 정수진(1997). **조직행동론**. 서울 삼우사
- 조은숙(2000). **현대인의 정신건강**. 법문사

### <국내논문>



- 강현주(2012). **사회서비스 종사자의 직무만족과 서비스이용자의 만족도에 관한 연구 ; 광주지역의 산모·신생아도우미지원사업 중심으로**. 조선대학교 정책대학원 석사학위논문.
- 구병창(2011). **요양보호자의 직업윤리의식이 직무만족에 미치는 영향**. 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 김수정(2013). **일 대학병원 종사자의 감정노동과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향**. 경상대학교 대학원 석사학위논문.
- 김완진(2011). **지역사회정신보건센터 종사자의 직무스트레스와 대처유형에 관한 연구**. 공주대학교 대학원 석사학위논문.
- 김운기(2014). **사회복지조직의 조직문화가 직무만족에 미치는 영향 ; 조직몰입의 매개효과를 중심으로**. 남부대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 김유리.(2000). **부당노동행위제도에 관한 연구**. 조선대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김정은(2012). **직무스트레스가 사회복지사의 정신건강에 미치는 영향 ; 사회적 지지의 효과를 중심으로**. 경북대학교 대학원 석사학위논문.

- 김진아(2008). **사회복지사의 정서역량과 직무환경이 직무만족에 미치는 영향**. 성균관대학교 대학원 석사학위논문.
- 김찬영(2013). **사회복지기관 사회복지사의 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향**. 건양대학교 대학원 박사학위논문.
- 김희연(1997). **사회복지사의 직무만족 결정요인에 관한 연구 ; 서울소재 종합 사회복지관을 대상으로**. 한양대학교 석사학위논문.
- 문서욱(1994). **사회복지관에 종사하는 사회복지사의 직무만족에 관한 연구**. 연세대학교 대학원 석사학위논문,
- 문영주(2005). **사회복지사의 직무성취에 관한 연구**. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문,
- 박광수(2012). **사회복지 종사자의 감정노동, 직무스트레스, 직무만족 간의 관계에 관한 연구**. 건국대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박보미(2012). **장애인복지관 종사자의 자아탄력성과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구**. 대구대학교 사회복지대학원 석사학위논문,
- 박선자(2011). **사회복지사의 자아탄력성과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구**. 성균관대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 설건혜(2011). **호텔종사자의 직무스트레스가 심리사회적 안녕감에 미치는 영향**. 서강대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 송병선(1996). **직무스트레스가 직무만족과 이직 성향에 미치는 영향에 관한 연구**. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 송영팔(2011). **사회복지시설 종사자의 근로조건에 따른 직무만족도 연구**. 성결대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 송유미(2005). **종합사회복지관 사회복지사 직무스트레스 관리에 관한 연구**. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 송주영(2012). **초기상담자의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계 ; 희망의 조절효과**. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 신운화(2005). **조직문화 유형과 사회복지사의 직무만족에 관한 연구 ; 서울시 종합사회복지관을 중심으로**. 가톨릭대학교 사회복지대학원 석사학위논문.



- 신원정(1991). 사회복지조직의 풍토가 사회사업가의 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 서울대학교 석사학위논문.
- 신재원(2001). 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 변인에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 신혜정(2004). 종합사회복지관 사회복지사의 조직몰입과 직무성취에 영향을 주는 개인 및 조직 특성에 관한 연구. 서울여자대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 심임섭(2007). 사회복지사가 인식한 기관 책임성 및 투명성과 사회복지사의 직무만족의 관계에 관한 연구. 연세대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 양성원(2012). 신입사원의 직무스트레스와 직무만족 요인이 이직의도에 미치는 영향. 중앙대학교 글로벌인적자원개발대학원 석사학위논문.
- 양진환(1992). 사회적 지원과 성격특성이 직무스트레스와 직무태도에 미치는 영향. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 오상돈(2000). 사회복지사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 동신대학교 사회개발대학원 석사학위논문.
- 오인근(2003). 사회복지사가 지각한 직무특성이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 오혜경 (1991). 사회복지기관 종사자의 직무만족실태 및 직무만족요인 연구. 성심여자대학교 사회과학연구소.
- 유숙자(1999). 사회복지사의 직무스트레스와 직무만족간의 관계연구. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 유정민(2005). 정신보건사회복지사의 직무스트레스에 관한 연구. 이화여자대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 윤혜미(1991). 사회복지 전문요원의 직무만족, 이직의도, Burnout에 관한 연구. 한국사회복지학.
- 이상민(2002). 사회복지관 종사자의 직무만족도 관한 연구. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 이상범(2001). 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 한양대학교 경영대학원 석사학위논문.

- 이선규(1991). 직무스트레스 유발요인, 대처전략과 조직구성원의 태도에 관한 실증적 연구. 성균관대학교 박사학위논문.
- 이수진(1994). 사회복지사의 직무만족에 관한 연구. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 이영준(2012). 노인복지시설 근무자의 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구. 단국대학교 대학원 석사학위논문.
- 이지영(2003). 사회복지 이용시설과 생활시설 사회복지사의 직무만족도에 관한 비교 연구. 공주대학교 대학원 석사학위논문.
- 임정숙(2013). 정신보건사회복지사의 이차적 외상스트레스가 직무만족에 미치는 영향. 전북대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 임진숙(2004). 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 중앙대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 장숙희(2006). 노인요양시설 사회복지사와 호스피스 간호사의 업무스트레스와 대처방식 비교 연구. 계명대학교 대학원 석사학위논문.
- 최윤정(1994). 사회사업가의 스트레스 요인과 대처유형에 관한 연구. 숭실대학교 석사학위논문.
- 최인이(1998). 사회복지사들의 헌신에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 함미영(1997). 간호사의 업무 스트레스와 강인성 및 소진 정도와의 관계연구. 중앙대학교 석사학위논문.
- 허원배(1996). 직무스트레스의 영향과 대처 전략에 관한 연구. 원광대학교 대학원 박사학위논문.
- 홍수완(2004). 사회복지사의 직무만족에 관한 연구. 동아대학교 정책과학대학원 석사학위 논문.
- 홍원희(1992). 성격특성이 스트레스 및 스트레스 대처방식에 미치는 영향. 성신여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 황성운(2013). 사회복지관의 조직문화가 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향. 경기대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 황정임(1996). 조직특성과 직무스트레스에 관한 연구; 지역사회복지관을 중심으로. 이화여자대학교 석사학위논문,

<해외논문>

- Kahn, K. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Sneok, T. D., & Rossenthal. R. A.(1964). **Organizational Stress : Studies in Role Conflict and Ambiguity**. New York : Wiley.
- Locke, E. A.(1976). **The Nature and Cause of Job Satisfaction in Dunnette, Marvin D. Handbook of Industrial & Organizational Psychology**. Chicago : Raud McNally College Publishing Co.
- Margolis, B. L. & Kroes, W. H(1974). **"Work and the Health of Man"** in J. O'toole (ed) **Work and quality of life**, Cambridge MIT Press.
- Margolis, G. L.. Kroes, W. H., & Quinn, R. P. (1974). **Job stress : An unlisted occupational hazard**. **Journal of Occupational Medicine**. Vol.16.
- McCormick, E. J. & Tiffin, J.(1974). **Industrial Psychc M Pology**. 6th(ed.). Englewood Cliffs : McGraw-Hill.
- Miles, R.(1975). **An empirical test of causal inference between role perception of conflict and ambiguity and various personal outcomes**. **Journal of Applied Psychology**.
- Schuler, R. S(1984). **Organizational Stress and Coping : A Model and Overview**. In Amarjit S. S. and Schuler, R. S.(eds). Ballinger Pubishing Co.

## ABSTRACT

The research on the job stress the way of handling the stress and job satisfaction of workers in Social Welfare Facilities of Jeju.

- according to sociodemographic variables -

**Park, Sung-Bae**

(Supervised by professor Nam, Jin-yeol)

Major in Social Welfare

Department of Public Administration

Graduate School of Administration

Jeju National University

The purpose of this research is to provide the basic information which can help improve the job satisfaction, through the process of knowing the job stress according to sociodemographic characteristics, the way of handling the stress and the level of job satisfaction of the workers of Social Welfare Facilities in Jeju, analyzing their problems and finding the right solution. KOSS, the method which was used by Jo, Jeong-Jin and Jang, Se-Jin, was adapted to measure the job stress. CISS of Endler and Parker, which was adapted by Jo, A-Nik, was adopted to know the way of dealing with the stress, The method which was invented by Beehr and Newman and used by Yun, I-Suk, Bak, Kwang-Hui and Park, Geung-Yeol, was adapted to know the job satisfaction.

Collected data was analyzed by the SPSS 18.0 for windows program. Frequency, average, percentage was calculated to know general traits of the subjects of research. T-test and ANOVA analyze was operated to know the traits according to sociodemographic variables.

The result of this research is as following: First, the level of job stress, of which the total average was 3.29, was slightly higher than the median value. And for the sub factor of stress coping behavior, hopeful behavior of passive coping behavior was the highest, of which the average reaching 3.49. For the job satisfaction, the total average is 2.74, which exceeds the median value.

Second, for job stress according to sociodemographic characteristics, there was meaningful difference in age, marital status, type of work, position and license among total 8 factors.

Third, for stress coping behavior according to sociodemographic factors, there was meaningful difference in age, type of work, position, license among 8 factors.

Forth, for job satisfaction according to , there was meaningful difference in age, marital status, position, average monthly income, license among 8 factors. The following are some suggestions and limit, on the basis of the result of this research;

As suggestion, firstly, organizational culture has to be improved through settling roll allocation system among Social Welfare Facilities of Jeju and training program for develop role performance ability, as role conflict was the highest among job stress.

In regards of the stress coping behavior, controlling job stress through settling official supporting system, regularization of supervision, development of the programs for manage stress coping behavior is needed. Thirdly, job satisfaction should be improved through improvement of labor conditions as the average was the lowest in payment among the sub factors of job

satisfaction.

It is difficult to generalize because the research was subjected only to workers of Social Welfare Facilities of Jeju.

And in case of any follow-up studies, in-depth analyze through individual interview will be needed because there were some questions asking more than two things in one question. Lastly, there is difficulty when doing comparison-analysis because the ratio of sample was not all same, so harmonizing the ratio of sample according to sociodemographic question will be needed.



<부록>

## 설문지

no. □□□

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 중에도 귀중한 시간을 내어 설문에 응해주심에 깊은 감사를 드립니다.

본 설문지는 제주도내 사회복지기관 종사자들의 인구사회학적 변인에 따른 직무스트레스, 스트레스 대처방식, 직무만족도 비교 연구를 하고자 작성된 것입니다.

바쁘시더라도 시간을 내주시어 의견을 적어주시면 연구에 큰 도움이 될 것입니다.

귀하께서 응해주신 모든 내용은 통계법 제33조에 의거하여 통계처리 되어 순수한 연구목적만으로 사용되므로 개인의 비밀이 철저히 보장됨을 약속드립니다.

귀하의 응답은 제주도내 사회복지 종사자의 보다 나은 근무 여건을 높여나가는 데 좋은 자료가 될 것입니다.

귀한 시간 내어주셔서 진심으로 감사드립니다.

제주대학교 행정대학원 사회복지학과

지도교수 : 남진열

조사자 : 박성배

◇ 직무스트레스척도

1. 다음 문항을 읽고 자신이 가장 적합하다고 생각되는 번호에 “√” 표시나 “0” 표시를 하여 주십시오.

| 항<br>목 | 질문  | 전혀<br>그렇지<br>않다 | 그렇지<br>않다 | 보통 | 그렇다 | 매우<br>그렇다 |
|--------|---|-----------------|-----------|----|-----|-----------|
| 1      | 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.                          |                 |           |    |     |           |
| 2      | 업무량이 현저하게 증가하였다.                                  |                 |           |    |     |           |
| 3      | 업무수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.                          |                 |           |    |     |           |
| 4      | 현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시 받는다.                 |                 |           |    |     |           |
| 5      | 나는 기관에서 자유롭게 나의 업무계획과 수행에 관한 절차를 수립한다.            |                 |           |    |     |           |
| 6      | 업무에 관한 의사 결정을 스스로 한다.                             |                 |           |    |     |           |
| 7      | 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.                      |                 |           |    |     |           |
| 8      | 업무관련사항(일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고 없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다.   |                 |           |    |     |           |
| 9      | 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다.                |                 |           |    |     |           |
| 10     | 나의 직업은 평소에 기대했던 것에 미치지 못한다.                       |                 |           |    |     |           |
| 11     | 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 직장<br>에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다. |                 |           |    |     |           |



| 항<br>목 | 질문   | 전혀<br>그렇지<br>않다 | 그렇지<br>않다 | 보통 | 그렇다 | 매우<br>그렇다 |
|--------|--|-----------------|-----------|----|-----|-----------|
| 12     | 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.     |                 |           |    |     |           |
| 13     | 나의 판단과 상반된 업무를 해야 할 때가 있다.                   |                 |           |    |     |           |
| 14     | 나는 모순된 지시를 받는 경우가 있다.                        |                 |           |    |     |           |
| 15     | 내 생각과는 달리 일을 해야 할 경우가 있다.                    |                 |           |    |     |           |
| 16     | 적절한 물적 시설과 자원의 지원 없이 과제를 수행해야 할 경우가 있다.      |                 |           |    |     |           |
| 17     | 나는 업무수행에서 업무로 인해 불안감이나 초조감 또는 긴장감을 느낄 때가 많다. |                 |           |    |     |           |
| 18     | 나는 퇴근 무렵이 되면 피곤한 감을 많이 느낀다.                  |                 |           |    |     |           |
| 19     | 나는 업무에 대한 집중력이 저하되고 인내력이 약해짐을 자주 느낀다.        |                 |           |    |     |           |
| 20     | 나는 일을 떠나 있으면 무슨 죄를 지은 느낌이 든다.                |                 |           |    |     |           |
| 21     | 우리직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다.    |                 |           |    |     |           |
| 22     | 우리부서와 타 부서간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어 진다.         |                 |           |    |     |           |
| 23     | 실무자, 중간관리자, 최고관리자 모두가 직장을 위해 한마음으로 일을 한다.    |                 |           |    |     |           |
| 24     | 나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비추어 볼 때 적절하다.          |                 |           |    |     |           |

◇ 스트레스 대처유형

2. 다음 문항을 읽고 자신이 가장 적합하다고 생각되는 번호에 “√” 표시나 “O” 표시를 하여 주십시오.

| 항목 | 질문   | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통 | 그렇다 | 매우 그렇다 |
|----|--|-----------|--------|----|-----|--------|
| 1  | 문제를 좀 더 이해하기 위해 그 문제를 분석하려고 노력한다.            |           |        |    |     |        |
| 2  | 일을 처음 예감에 따라 성급하게 처리하지 않는다.                  |           |        |    |     |        |
| 3  | 그 문제에 대한 여러 가지 다른 해결책들을 생각해 낸다.              |           |        |    |     |        |
| 4  | 다른 것에 의해 너무 많은 방해를 받을 때라도 나의 감정을 유지하려고 노력한다. |           |        |    |     |        |
| 5  | 나의 느낌을 어떤 방법으로든 표현한다.                        |           |        |    |     |        |
| 6  | 그 문제에 대해 구체적으로 무엇인가를 해 줄 수 있는 사람과 이야기 한다.    |           |        |    |     |        |
| 7  | 지인이나 친구에게 조언을 듣는다.                           |           |        |    |     |        |
| 8  | 기도하거나 성경, 불경을 읽는다.                           |           |        |    |     |        |
| 9  | 일어나고 있는 일이나 나의 감정이 변화되기를 원한다.                |           |        |    |     |        |
| 10 | 어떤 상황이 사라져 버리거나 어떻게든 끝나 버리기를 원한다.            |           |        |    |     |        |
| 11 | 일이 잘 해결 될 것이라는 희망을 품고 환상을 갖는다.               |           |        |    |     |        |
| 12 | 내가 처한 상황보다 더 좋은 경우를 상상하거나 공상한다.              |           |        |    |     |        |
| 13 | 매우 긴장한다.                                     |           |        |    |     |        |
| 14 | 짜증을 부리고 남에게 화를 낸다.                           |           |        |    |     |        |
| 15 | 문제를 해결하지 못할 것 같아 불안해 진다.                     |           |        |    |     |        |
| 16 | 그 문제로 인해 압도되고 자신을 원망한다.                      |           |        |    |     |        |

◇ 직무 만족도에 관한 사항

3. 다음 문항을 읽고 자신이 가장 적합하다고 생각되는 번호에 “√” 표시나 “O” 표시를 하여 주십시오.

| 항목 | 질문  | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통 | 그렇다 | 매우 그렇다 |
|----|---|-----------|--------|----|-----|--------|
| 1  | 나의 일에 흥미를 느낀다.                            |           |        |    |     |        |
| 2  | 현재 나의 일을 타인이 중요하게 생각한다.                   |           |        |    |     |        |
| 3  | 나의 일은 장래성이 있으며 자신의 발전에 도움이 된다.            |           |        |    |     |        |
| 4  | 나의 지식과 기술이 현재 업무 수행에 잘 이용되고 있다.           |           |        |    |     |        |
| 5  | 나의 근무량과 근무시간은 나의 능력에 적당하다.                |           |        |    |     |        |
| 6  | 나의 동료들은 항상 나를 신뢰하고 존중한다.                  |           |        |    |     |        |
| 7  | 나의 동료들은 어려운 일이 있을 때 서로 잘 도와준다.            |           |        |    |     |        |
| 8  | 나는 같은 부서의 동료와 마음이 잘 맞다고 생각한다.             |           |        |    |     |        |
| 9  | 나는 직무와 관련된 사항을 동료와 자유로이 상의 한다.            |           |        |    |     |        |
| 10 | 내가 열심히 하면 동료들이 칭찬해준다.                     |           |        |    |     |        |
| 11 | 나의 기관은 타 기관에 비해 사회적으로 높은 인정을 받고 있다고 생각한다. |           |        |    |     |        |
| 12 | 나의 기관은 타 기관에 비해 직원에 대한 대우가 좋은 편이라고 생각한다.  |           |        |    |     |        |
| 13 | 나의 기관의 정책결정과정은 민주적으로 이루어지고 있다고 생각한다.      |           |        |    |     |        |

| 항<br>목 | 질문   | 전혀<br>그렇지<br>않다 | 그렇지<br>않다 | 보통 | 그렇다 | 매우<br>그렇다 |
|--------|--|-----------------|-----------|----|-----|-----------|
| 14     | 나의 업무한계와 권한은 명백히 구분되어 있다고 생각한다.            |                 |           |    |     |           |
| 15     | 나의 현재 급여로 여유 있는 생활을 유지하고 있다.               |                 |           |    |     |           |
| 16     | 내가 받는 급여는 나의 노력에 비추어 공정하다.                 |                 |           |    |     |           |
| 17     | 나의 급여는 타 기관의 같은 직무에 근무하는 사람과 비교하여 많다고 느낀다. |                 |           |    |     |           |
| 18     | 나의 직무성과가 승진에 많은 영향을 줄 것으로 기대한다.            |                 |           |    |     |           |
| 19     | 나의 기관에서는 승진이 공정하게 이루어지고 있다고 생각한다.          |                 |           |    |     |           |
| 20     | 나의 기관의 승진제도가 개선 될 것이라고 생각한다.               |                 |           |    |     |           |
| 21     | 나의 상사는 나의 건의나 불만을 성의 있게 받아 들어준다.           |                 |           |    |     |           |
| 22     | 나의 상사는 내가 업무를 잘 수행하였을 때 칭찬을 해준다.           |                 |           |    |     |           |
| 23     | 나의 상사는 나의 직무수행에 많은 자율성을 인정해준다.             |                 |           |    |     |           |
| 24     | 나의 상사는 나의 개인적인 신상 문제에 많은 관심을 가지고 있다.       |                 |           |    |     |           |
| 25     | 나의 상사는 나를 공정하게 평가해준다.                      |                 |           |    |     |           |
| 26     | 나의 상사에 대해 존경심을 가지고 있다.                     |                 |           |    |     |           |

◇ 일반적 사항

4. 다음 문항을 읽고 해당항목에 “√”표시나 “O” 표시를 하여 주십시오.

|            |   |
|------------|---|
| 1. 성별      | ① 여성    ② 남성  |
| 2. 연령      | ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대이상                             |
| 3. 혼인여부    | ① 기혼 ② 미혼   |
| 4. 시설유형    | ① 이용시설 ② 생활시설 ③ 공공행정기관 ④ 기타                           |
| 5. 근무유형    | ① 비정규직 ② 정규직  |
| 6. 직급      | ① 사회복지사 ② 선임사회복지사 ③ 과장 ④ 부장<br>⑤ 일반직원 ⑥ 기타            |
| 7. 월 평균 소득 | ① 100~150만원 ② 151~200만원 ③ 201~250만원<br>④ 251~300만원 초과 |
| 8. 자격증 현황  | ① 사회복지사 1급 ② 사회복지사 2급<br>③ 사회복지사 3급 ④ 없음 ⑤기타          |

설문에 응해주셔서 진심으로 감사합니다.



제주대학교 중앙도서관  
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY