

석사학위논문

공무원의 자아방어기제와
직무만족 및 직무스트레스의 관계

지도교수 박태수



제주대학교 교육대학원

상담심리전공

현지혜

2004년 8월

공무원의 자아방어기제와 직무만족 및 직무스트레스의 관계

지도교수 박 태 수

이 논문을 교육학 석사학위 논문으로 제출함.

2004년 4월 일

 제주대학교 중앙도서관
제주대학교 교육대학원 상담심리전공

제출자 현 지 혜

현지혜의 교육학 석사학위 논문을 인준함.

2004년 7월 일

심사위원장 _____인

심사위원 _____인

심사위원 _____인

〈국문초록〉

공무원의 자아방어기제와 직무만족 및 직무스트레스의 관계

현 지 혜

제주대학교 교육대학원 상담심리 전공

지도교수 박 태 수

본 연구는 자아방어기제를 개인의 대응행동 및 인지방식에 영향을 주는 비교적 고착적인 성격적 특질로서 정의를 내리고, 직무만족과 직무스트레스에 대한 예언적 변인으로 활용하였다. 직무만족을 고양하고 직무스트레스를 낮추는 자아방어기제 유형의 탐색에 본 연구의 궁극적인 목적이 있다.

이상의 연구목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 연구 문제를 설정하였다.

첫째, 자아방어기제와 직무만족은 어떠한 관계가 있는가?

둘째, 자아방어기제와 직무스트레스는 어떠한 관계가 있는가?

셋째, 직무만족과 직무스트레스는 어떠한 관계가 있는가?

또한 이상의 연구문제를 구명하기 위해서 다음의 연구가설을 설정하였다.

가설 1. 성숙한 자아방어기제와 직무만족은 유의한 상관관계가 있을 것이다.

가설 2. 성숙한 자아방어기제를 사용하는 집단은 미성숙한 자아방어기제를 사용하는 집단보다 직무만족이 높을 것이다.

가설 3. 미성숙한 자아방어기제와 직무스트레스는 유의한 상관관계가 있을 것이다.

※ 본 논문은 2004년 8월 제주대학교 교육대학원 위원회에 제출된 교육학 석사학위 논문임

가설 4. 미성숙한 자아방어기제를 사용하는 집단은 성숙한 자아방어기제를 사용하는 집단보다 직무스트레스가 높을 것이다.

가설 5. 직무만족과 직무스트레스는 유의한 상관관계가 있을 것이다.

위의 연구문제를 해결하고 가설을 검증하기 위하여 제주도내 근무하고 있는 일반직 공무원 대상으로 설문조사를 실시하여 총147부를 연구에 사용하였다.

측정도구로는 자아방어기제를 검증하기 위해 이화 자아방어기제 검사(이근후 외, 1991) 200문항을 김성훈(1994)이 61문항으로 재구성한 도구를 사용하여 불안정한 예민화 방식, 자아부정 방식, 자아확대 방식, 행동억제 방식 등 성숙한 자아방어기제와 미성숙한 자아방어기제를 중심으로 측정하였다.

직무만족을 검증하기 위한 도구로는 박세영(1991)이 김준곤의 연구를 바탕으로 재구성한 총 44문항을 수정하여 사용하였다. 하위요인으로는 승진과 대우를 포함하는 보상요인, 업무와 관련한 신체적 노력 요인, 업무 자체에 대한 만족 요인, 후생복지 요인, 인정요인, 동료요인, 작업조건 요인 등 8개의 요인과 전반적인 직장생활을 묻는 평정문항이 포함되어 있다.

직무스트레스 척도는 이종목과 박한기(1988)가 개발한 직무스트레스 척도를 사용하였다. 원 검사도구의 척도는 물리적 환경 요인, 조직관련 요인, 직무관련 요인, 조직 외 요인, 개인 관련 요인 5가지 상위척도로 구성된 총 81문항이다. 본 검사에서는 작업교대요인 문항을 제거하였고, 부하량이 높은 59문항을 선별하여 사용하였다.

검사 후 SPSS 10.0을 사용하여 전산처리 하였으며, 가설을 검증하기 위하여 상관분석, 회귀분석, t검증을 실시하였다.

이상의 과정을 통하여 얻어진 주요 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 자아방어기제와 직무만족은 유의한 상관관계를 보였으며, 특히 자아확대 방식과 행동억제 방식 등의 성숙한 자아방어기제 유형과 직무만족 간 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

둘째, 성숙 및 미성숙 집단에 따른 직무만족의 차이 검증에서는 성숙한 자아방어기제를 많이 사용하는 집단이 미성숙한 자아방어기제를 사용하는 집단에 비해

여 업무와 관련한 신체적 노력 요인, 상사 요인, 업무자체에 대한 만족 요인, 후생 복지 요인, 인정요인, 동료 요인, 작업조건 요인 등에서 더 높은 직무만족을 느끼는 것으로 나타났다.

셋째, 자아방어기제와 직무스트레스는 유의한 상관관계가 있음이 증명되었으며, 특히 불안정한 예민화 방식과 자아부정 방식 등의 미성숙한 자아방어기제 유형과 직무스트레스 간 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

넷째, 성숙 및 미성숙 집단에 따른 직무스트레스의 차이 검증에서는 미성숙한 자아방어기제를 많이 사용하는 집단이 성숙한 자아방어기제를 사용하는 집단에 비하여 직무관련 요인, 조직 외 요인, 개인관련 요인 등에서 더 높은 직무스트레스를 느끼고 있는 것으로 나타났다.

다섯째, 직무만족과 직무스트레스는 강한 부적 상관관계를 가진 것으로 나타났다. 특히 직무스트레스에 특히 강한 영향을 미치는 직무만족 변인으로는 작업조건 요인과 상사요인이 나타났으며, 직무만족에 영향을 미치는 유의한 직무스트레스 요인으로는 조직 외 요인과 직무관련 요인이 있는 것으로 나타났다.

이상의 결론을 통해 직무만족은 성숙한 자아방어기제와, 직무스트레스는 미성숙한 자아방어기제와 정적인 상관관계가 있으며, 이러한 결과를 토대로 직무만족을 고양하고 직무스트레스를 줄이기 위한 상담적 기법의 개발과 활용이 필요하다는 것을 시사하고 있다.

목 차

I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구문제 및 가설	3
3. 연구의 제한점	4
II. 이론적 배경	5
1. 자아방어기제의 개념과 유형	5
2. 직무만족의 개념과 측정	8
3. 직무스트레스의 영향과 특징	11
4. 자아방어기제, 직무만족, 직무스트레스의 관계	16
III. 연구방법 및 절차	19
1. 연구의 대상	19
2. 측정 도구	19
3. 자료처리	23
IV. 연구결과 및 해석	24
1. 자아방어기제와 직무만족의 관계 검증	24
2. 성숙, 미성숙 집단에 따른 직무만족의 차이 검증	26
3. 자아방어기제와 직무스트레스의 관계 검증	28
4. 성숙, 미성숙 집단에 따른 직무스트레스의 차이 검증	30
5. 직무만족과 직무스트레스의 관계 검증	31
V. 요약, 결론 및 제언	35
1. 요약	35
2. 결론	37
3. 제언	39
참고문헌	40
Abstract	44
부록	47

표 목 차

〈표 III-1〉 응답자 현황	19
〈표 III-2〉 자아방어기제의 하위요인과 문항분류	21
〈표 III-3〉 직무만족의 하위요인과 문항분류	22
〈표 III-4〉 직무스트레스의 하위요인과 문항분류	23
〈표 IV-1〉 자아방어기제 유형과 직무만족 간의 상관관계	24
〈표 IV-2〉 인지된 직무만족에 대한 성숙, 미성숙 기제 회귀분석	25
〈표 IV-3〉 성숙, 미성숙 집단 간 직무만족 t검증	26
〈표 IV-4〉 자아방어기제 유형과 직무스트레스 간의 상관관계	28
〈표 IV-5〉 직무스트레스에 대한 성숙, 미성숙 기제 회귀분석	29
〈표 IV-6〉 성숙, 미성숙집단 간 직무스트레스 t검증	30
〈표 IV-7〉 직무만족과 직무스트레스 간의 상관관계	31
〈표 IV-8〉 직무스트레스에 대한 직무만족 회귀분석	33
〈표 IV-9〉 직무만족에 대한 직무스트레스 회귀분석	33

부 록 목 차

〈부록 1〉 자아방어기제 검사지	49
〈부록 2〉 직무만족 검사지	52
〈부록 3〉 직무스트레스 검사지	54
〈부록 4〉 인구통계적 변인 검사지	57

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

현대인은 성인기의 대부분의 시간을 직장에서 일을 하며 보내고 있으며, 이러한 의미에서 직업적 측면에서의 건강한 적응은 직장인으로서의 측면뿐만 아니라, 개인적인 측면에도 건강한 삶, 풍요로운 삶을 영위하기 위해 매우 중요한 것이라고 할 수 있을 것이다.

Locke(1976)는 직무만족이 직무를 수행하는 모든 인간의 궁극적인 목표라는 점에서 직무만족을 다루는 그 자체에 의의가 있음을 주장했다(김준곤, 1987, 재인용). 이것은 개인의 자아실현의 도구로서 직업의 위상과 그 중요성에 주지하고 있으며, 무엇보다도 자신이 수행하는 직무에 대한 만족이 건강하고 조화로운 삶을 위하여 중요한 변인임을 인식하고 있다. 따라서 높은 직무만족과 낮은 직무스트레스를 추구하는 것은 조직적 측면뿐만 아니라 근로자 개인의 생애적 측면에서도 매우 중요한 목표임을 알 수 있다. 이렇듯, 직장에서의 안녕이 직업적인 캐리어뿐만 아니라, 개인의 삶의 질을 고양하는데 가지는 중요성은 아무리 강조해도 지나침이 없다.

현재 국내에서는 직장 내 직무스트레스로 인해 발생하는 정신질환이 늘고 있는 가운데, 이를 산업재해로 인정하는 관계 공단의 인정 사례가 높아지고 있는 추세이다. 근로자 10명당 3명이 직무스트레스에 시달리고 있으며, 직무상 스트레스로 생긴 우울증과 불안장애 등으로 산업재해 판정을 받고 보상을 받은 건수는 2003년 9월을 기준으로 총68건에 달하고 있고, 심의중이거나 소송중인 것들, 또한 인식부족으로 보상 신청을 하지도 않은 경우 등도 감안한다면 직무스트레스로 인한 피해는 매우 심각한 실정이다(조선일보, 2004, 4, 13일 자).

일반적으로 직무만족과 직무스트레스는 부적인 상관 경향을 지니며, 직무스트레스가 정서적, 신체적인 기능을 약화시키는 등의 혐오적인 기능을 하는 것으로 알려져 있다. 그러나 최근의 연구들은 직무수행 중 내·외적 자극에 대해 감당할 능

력이 약화되거나, 이러한 상태에 장기간 반복적으로 노출되면 직무스트레스가 만성화되어 정서적으로 불안과 갈등을 일으키고 정신적, 신체적인 기능장애나 질병을 유발시키지만, 적당하면 오히려 신체와 정신에 활력을 주고 성취를 고양시켜 직무만족을 높이는 자극체로 기능할 수 있음에 주시하고 있다.

Yerkes 와 Dodson(1908)은 스트레스의 각성과 실적의 관계를 역 U자 곡선으로 제시하면서 스트레스 수준이 너무 낮으면 건강이나 작업능률(생산성)이 낮아지고, 스트레스 수준이 적당하면 건강과 작업능률 또한 최대가 되는 최적수준의 스트레스 수준(Optimal Stress Level)이 존재한다는 주장을 펼쳤다. 이들의 연구는 직무만족과 직무스트레스가 일방적 부적 상관관계가 아니라 개인의 심리적인 자원에 의하여 정적인 상관관계를 보일 수도 있음을 시사한다. 또한 Mayo와 하버드대 동료들의 호손연구(Hawthone studies)에서는 조직구성원의 작업능률은 단순한 물리적 작업환경에서 비롯되는 것이 아니라 심리적 작업환경에 의해 좌우된다는 것이 밝혀진 바 있으며(김병숙 외, 1999, 재인용), 비단 물리적인 작업환경뿐만 아니라 심리적인 작업환경도 직무만족과 직무스트레스에 영향을 미칠 수 있다는 연구들이 이러한 이론의 맥락에서 계속되고 있다.

그러나 직무만족과 직무스트레스를 환경적, 상황적 자극에 대해 자동적으로 이루어지는 단순한 인지반응으로 접근하는 연구들은 자칫 이 두 변인을 중재하는 노동자 개인의 적응적인 노력에 대해서는 간과할 위험을 지니고 있고, 무엇보다도 직무만족과 직무스트레스가 개인차에 의해 매개되는 신체적, 정서적인 반응이라는 선행연구의 핵심을 벗어날 위험을 지니게 된다. 따라서 직무만족 및 직무 스트레스를 매개하는 성격적 특질을 연구하고, 이에 따른 상담적 접근 기법의 개발이 절실하다.

이근후 외(1991)는 자아방어기제를 개인이 내적으로나 외적으로 부딪치는 갈등상황에서 이를 해결하기 위한 목적으로 의식 및 무의식 수준에서 특정한 방식으로 사용하는 개인의 사고, 행동, 태도라고 정의하고 있어 자아방어기제가 성격과 유사한 개인특성 변인으로서, 인간의 심리적인 반응과 행동을 조절하는 역할요인으로서의 가능성을 제시한 바 있다. 이렇듯, 방어기제는 비단 방어적인 기능뿐만 아니라, 개인의 적응 및, 대처방식에 이르기까지 많은 영향을 주는 성격적 변인으로서, 오늘날 그 중요성은 더욱 강조되고 있다(유영수, 1995, 재인용). 이에

따라 자아방어기제를 임상의 장면이 아닌, 상담의 장면으로 활용하기 위한 연구도 계속되고 있는 추세이다(김은경:1992, 김성훈:1994, 유영수:1995, 이선영:2002).

본 연구는 자아방어기제를 대응행동 및 인지방식에 영향을 미치는 개인의 성격적 특질로 정의를 내리고, 직무만족과 직무스트레스의 예언적 변인으로 활용하였다.

이에 따라 본 연구는 자아방어기제 유형에 따라 직무만족과 직무스트레스가 차이가 있는지를 밝혀내고, 자아방어기제, 직무만족, 직무스트레스의 관계를 구명하여, 직무만족을 고양하고, 직무스트레스를 낮추는 유용한 방어기제 유형의 탐색에 그 목적을 두고자 한다.

2. 연구문제 및 가설

본 연구의 목적을 달성하기 위한 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

1. 자아방어기제와 직무만족은 어떠한 관계가 있는가?
2. 자아방어기제와 직무스트레스는 어떠한 관계가 있는가?
3. 직무만족과 직무스트레스는 어떠한 관계가 있는가?

이상의 연구문제를 구명하기 위해서 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

- 가설 1. 성숙한 자아방어기제와 직무만족은 유의한 상관관계가 있을 것이다.
- 가설 2. 성숙한 자아방어기제를 사용하는 집단은 미성숙한 자아방어기제를 사용하는 집단보다 직무만족이 높을 것이다.
- 가설 3. 미성숙한 자아방어기제와 직무스트레스는 유의한 상관관계가 있을 것이다.
- 가설 4. 미성숙한 자아방어기제를 사용하는 집단은 성숙한 자아방어기제를 사용하는 집단보다 직무스트레스가 높을 것이다.
- 가설 5. 직무만족과 직무스트레스는 유의한 상관관계가 있을 것이다.

3. 연구의 제한점

본 연구의 제한점은 다음과 같다.

첫째, 연구대상으로 제주도내 일반 공무원을 대상으로 표집 하였기 때문에, 연구의 결과를 직무환경이 다른 근로자를 대상으로 일반화하여 해석하기에는 한계가 있다.

둘째, 자아방어기제, 직무만족, 직무스트레스 등에 대한 사정을 본 연구에서는 설문조사에만 국한하였기 때문에 심층적인 연구의 분석이 불가능하였다.



II. 이론적 배경

본 연구는 자아방어기제를 개인의 인지방식 및 대응행동에 영향을 미치는 성격 특질로 정의를 내리고, 직무만족과 직무스트레스에 대한 예언적 변인으로 활용하였다. 본 장에서는 자아방어기제의 개념과 유형, 직무만족의 개념과 특성, 직무스트레스의 영향과 특징을 살펴보고, 자아방어기제와 직무만족 및 직무스트레스의 관계에 대해 알아보려고 한다.

1. 자아방어기제의 개념과 유형

정신병리의 측면과 관련한 자아방어기제의 상관 연구는 계속적으로 이루어져 왔다. 자아방어기제에 대한 초기의 연구들은 자아방어기제를 무의식적·내재적 과정(Intrapsychic process)이라고 하여 미해결된 이드의 충동으로 인한 불안으로부터 자아를 방어하고 보호하는 기능을 한다는 Freud(1894)의 견해를 지지해 왔다. Freud는 자아방어기제를 “신경증을 유도하는 갈등 상황에서 자아가 사용하는 모든 방법에 대한 일반적인 명칭”으로 개념을 정의하고, 갈등을 일으키는 충동들 간의 타협을 통하거나, 좌절스러운 상황을 인식하지 못하도록 함으로써 내적 갈등과 불안을 감소시키는 방어의 기능을 부각시켰다. Freud의 딸이자 정신분석가인 Anna Freud(1936)는 The Ego and the Mechanism of Defense에서 각각 10개의 자아방어기제와 특정 신경증과의 연관성을 예시하기도 하였다. 자아방어기제에 대한 타 연구들의 정의를 살펴보면, Siegel(1969)은 개인이 원하는 않는 충동방출을 억제, 변형, 조정하는 사고, 정서 및 행동을 방어기제라고 정의하였고, Bond(1983)는 내적인 욕구와 외적인 욕구를 조정하려는 무의식적인 정신 내적 과정뿐만 아니라 그러한 목적을 지닌 의식적·무의식적인 행동까지도 자아방어기제에 포함된다고 하여, 자아방어기제에 대한 고전적 연구들은 신경증형성의 결정적 요인, 혹은 불안이 유발될 때 이에 대항하여 자신을 보호하려는 심리적인 책략 등으로 자

아방어기제를 분류하고 있음을 알 수 있다(김정애, 1994, 재인용).

이에 따라 국내에서도 정신병리와 자아방어기제간의 상관관계를 밝혀내려는 일련의 연구가 계속되었다. 배지연(1992)은 MMPI하위척도와 자아방어기제 간 관계를 연구하여, 불안정한 예민화 방식과 편집증척도, 강박증척도, 정신분열척도, 경조증 척도간의 상관관계를 밝혀내었고, 유영수(1995)는 자아방어기제와 직무스트레스가 직장인의 정신건강에 미치는 영향을 연구에서 미성숙한 자아방어기제와 직무스트레스, 정신병리 간의 유의미한 정적 상관을 지적하였다. 이렇듯 Freud를 위시한 자아방어기제에 대한 고전적 이론 개념들과 그에 바탕을 두고 있는 연구들은 자아방어기제의 병리적인 측면과 방어적인 측면을 부각시키고 있어, 임상장면에서 성격장애와의 연계, 인지적 왜곡, 자아의 붕괴 등에서의 자아방어기제의 역할 연구 등을 고무시켜왔다.

그러나 Hartman(1939)의 연구와 같이 자아방어기제의 적응적인 측면을 강조하고, 갈등에 연루되지 않은 자아기능으로서의 자아방어기제의 개념을 주목하고 있는 연구들 또한 계속되고 있다(이근후 외, 1991, 재인용). 김은경(1992)은 자아 존중감이 높은 집단은 성숙유형의 자아방어기제들을 많이 사용하며, 자아 존중감이 낮은 집단은 보다 미성숙한 유형의 자아방어기제들을 많이 사용함을 밝혀내고, 자아 존중감 수준의 향상을 위하여 성숙하고 적응적인 자아방어기제의 사용을 유도하는 것을 제언하였다. 김정애(1994)는 지각된 사회적 지지가 높을수록, 그리고 자기 지각이 긍정적일수록, 적응적인 성숙한 단계의 자아방어기제를 많이 사용하며 특성상태의 불안이 낮다는 점을 지적하고, 불안이 높거나 부적응적인 자아방어기제를 사용하는 내담자에게는 긍정적인 자기지각을 돕고, 타인으로부터의 사회적 지지를 지각하도록 조력하는 등의 방법을 제언하면서, 임상장면이 아닌 상담 장면에서의 자아방어기제의 사용의 가능성을 제시하기도 하였다.

이상의 연구들은 자아방어기제가 비교적 고착적인 개인의 성격적 특질로써 자아의 성숙도를 반영함을 검증하였던 Vaillant(1971, 1977)의 이론을 그 바탕으로 하고 있는데, Vaillant는 적응적 대처양식으로서의 자아방어기제의 기능을 부각시키고, 성숙도의 위계에 따라 분류될 수 있음을 주장하였다. 그는 자아방어기제를 미성숙한 자아방어기제(환상, 투사, 수동적 공격, 건강 염려증, 행동화), 신경증적 자아방어기제(이지화, 억압, 반동형성, 전치, 해리), 성숙한 자아방어기제(이타주

의, 억제, 유머, 예견, 승화)의 3단계로 나누어 제시하고 있다. 이렇듯 Vaillant는 정신병적인 방어기제부터, 성격장애 및 신경증적인 방어기제를 거쳐, 성숙한 방어기제에 이르기까지의 방어기제의 성숙도에 따른 위계가 있음을 밝히고, 방어기제의 발달적 위계가 정신병리 뿐만 아니라, 자아의 성숙도를 반영함을 검증하였다 (유영수, 1995, 재인용).

이에 Kaplan과 Sadock은(1989)은 Vaillant의 연구를 보완하여 자아방어기제의 4가지 성숙단계 단계를 제시하였다. Kaplan과 Sadock에 따르면 첫 번째로 가장 낮은 성숙단계인 자아도취 단계는 어린이와 정신병 환자가 주로 사용하는 자기애적 방어단계로, 투사, 부정, 왜곡 등의 자아방어기제를 포함하고 있다. 다음 단계는 미성숙한 단계로 청소년기 수준의 성숙수준을 지닌, 동일시, 수동공격, 신체화, 행동화, 퇴행, 회피가 포함되어 있다. 세 번째 단계인 신경증적 단계에는 반동형성, 허세, 전치, 통제, 합리화, 해리가 있고, 스트레스 하의 성인에게 찾아볼 수 있는 방어기제가 포함되어 있다. 마지막 가장 성숙한 단계에는 억제, 예견, 승화, 이타주의, 유머가 포함되어 있으며, 이 단계는 만족스러운 생활과 성공적인 직업적응을 성취한 성인에게 찾아볼 수 있는 성숙수준의 방어기제가 다수 포함되어 있다.

이렇듯, Vaillant, Kaplan과 Sadock의 연구는 자아방어기제의 발달적인 속성을 강조하고, 인격의 성숙에 따라 자아방어기제의 사용도 성숙한 단계로 이동됨을 강조하고 있으나, 동시에 자아방어기제가 상황에 따라 변화 가능한 역동적인 기제라기보다는 오히려 성격과 유사하게 고착되어 있는 비교적 안정된 적응기제임을 부각시키고 있다. 또한 Vaillant(1971)는 자아방어기제가 갈등에 대한 회피를 이끌고, 불필요한 퇴행을 이끄는 경우는 부적응적 결과를 낳게 되지만, 퇴행을 최소화시키고, 궁극적으로 갈등해결을 가져오는 경우는 적응의 결과를 가져올 수 있다는 사실에 주목하면서, 자아방어기제는 무의식적 정신 내적인 과정일 뿐만 아니라, 내적 충동과 외부적 요구를 조정하도록 의식적, 무의식적으로 고안된 행동이라는 입장을 견지하였다.

국내에서 최초로 표준화된 정신과 영역 검사인 이화방어기제 표준화 연구(이근 후 외, 1991)도 자아방어기제가 성숙에 따라 위계적으로 구분될 수 있다는 Vaillant 및, Kaplan과 Sadock의 연구를 바탕으로 하고 있으며, 요인분석 결과를 토대로, 불안정한 예민화 방식(행동화, 전치, 신체화, 해리, 투사, 수동공격), 자아

확대적 방식(통제, 왜곡, 이타주의, 유머, 승화), 자아 부정적 방식(반동형성, 허세, 동일시, 퇴행), 행동 억제적 방식(부정, 합리화, 억제, 예견, 회피)의 4가지 요인을 확인하였다.

따라서 환자는 물론 정상인에게 있어서도 심리적 안녕과 평정을 유지하기 위해서는 자아방어기제의 사용이 필요하며, 실제로 누구나 하루에도 수 없이 무의식적으로 자아방어기제를 사용하고 있음을 알 수 있다. 또한 선행연구들을 살펴본 결과에서도, 자아방어기제는 임상적·병리적 측면뿐만이 아니라, 상담의 장면에서도 개인의 적응양식 및 대응양식을 측정하기 위한 도구로서의 사용가능성이 매우 높음을 알 수 있다.

본 연구는 임상적 환자는 물론, 일반인에게 있어서도 심리적 안녕과 평정을 유지하기 위한 자아방어기제의 사용은 필요하다는 입장을 견지하고, 이화방어기제검사 표준화 연구의 요인분석 분류를 따라 연구를 전개해나가고자 한다. 또한 Kaplan과 Sadock(1989)의 분류에서 자아도취, 미성숙, 신경증 단계에 분포하고 있는 불안정한 예민화 방식과 자아부정 방식의 방어기제를 미성숙한 자아방어기제로, 이타주의, 유머, 승화 등의 성숙한 자아방어기제를 포함하고 있는 자아 확대적 방식과 갈등상황에서 자신의 내적 갈등과 긴장을 행동화하지 않고 감정적 대처를 지연하려는 행동 억제 방식을 성숙한 자아방어기제로 분류하여 연구를 구성하고자 하며, 자아방어기제를 내·외적으로 부딪치는 제반 상황에서 비롯된 긴장과 갈등을 해결하기 위한 목적으로 의식적, 무의식 수준에서 특정한 방식으로 사용하는 개인의 사고, 정서, 행동 및 태도로 정의를 내리고 본 연구의 논지를 전개하고자 한다.

2. 직무만족의 개념과 측정

Alderfer(1972)는 인간의 가장 기본적인 욕구를 존재, 관계성 그리고 성장에 대한 욕구로 꼽고 있다(김병숙 외, 1999, 재인용). 존재욕구는 의식주와 같은 물질적인 것으로, 자신의 환경적 요인에 대한 만족을 뜻하며, 관계성 욕구는 동료, 상사, 이웃, 가족, 친구 등과 같이 자신에게 의미 있는 타인과의 관계추구의 욕구를 뜻

한다. 성장욕구는 인간이 자신의 존재를 고양시키고 확장하려는 발전에 대한 독특한 열망으로, 자신에게 중요한 의미를 갖는 목표에 대한 추구를 의미하는 것이다. Alderfer의 이러한 존재·관계성·성장이론은 개인의 사회심리적·내적 욕구와 관련한 작업동기의 측면에 관련하여 계속적으로 탐색되어왔다.

한편, 성인기의 대부분을 직장에서 보내게 되는 현대인에게 있어 자신의 사회적 존재성과 성장, 그리고 유의미한 타자와의 관계형성은 자신의 물리적·심리적 직무환경과 직무자체, 그리고 그에 대한 만족에서 비롯된다고 해도 과언은 아니다. Lawler(1973)는 직무만족이 직무수행의 원인이 되기 때문에 중요하게 다루어지는 것이 아니라, 근로자 개인의 생활목표와 직결되기 때문에 경영실무에서 개인목표와 관련한 유발원인을 연구하려는 경향을 보인다고 한다. 또한 Locke(1976)는 직무만족이란 직무를 수행하는 모든 인간의 궁극적인 목표라는 점에서 이 직무만족을 다루는 그 자체에 의의가 있음을 주장하고 있다(김준곤, 1987, 재인용). 이렇듯, 직무만족은 개인의 욕구와 조직의 목표를 통합하는데 있어서 중요한 연구과제인 동시에, 개인의 생애적 측면에서 자신의 존재와 성장, 그리고 타자와의 관계형성에 대한 중요한 동기인 동시에 목표가 될 수 있다.

직무만족에 대한 과정을 다루는 이론을 살펴보면 다음과 같다(김준곤, 1987, 재인용).

첫째, 성과차이이론(Discrepancy theory)은 개인의 직무만족은 실제로 획득한 성과와 개인이 기대한 성과 수준과의 차이에 의해서 결정된다고 주장하고, 실제로 획득한 성과 수준이 개인이 기대했던 수준에 미달되면 불만족 상태가 발생하고, 반대로 기대한 수준에 유사하거나 그 이상으로 큰 성과를 획득하면 만족 상태가 된다고 본다.

둘째, 기대 이론(Expectancy theory)은 직무만족이 직무에 대한 과거의 경험에 의해서 결정되기보다는, 유인가를 얼마나 많이 획득할 것인가에 대한 미래적 지각에 의해서 결정된다고 본다. 이 이론의 창시자인 Vroom(1964)은 직무만족이 개인이 중요시 생각하는 유인가, 특정의 직무를 통해서 그 유인가를 획득할 가능성에 대한 지각인 도구성, 마지막으로 그 특정 직무수행을 성공적으로 획득할 가능성에 대한 기대에 의해 결정된다고 보고 있다.

셋째, 형평이론(Equity theory)은 직무만족이란 개인 및 타인의 투입(input)과

그에 따른 성과(outcomes)들 간의 균형을 자신이 어떻게 지각하는가에 의해서 결정된다고 본다. 즉, 자신의 투입과 성과의 비율과 비교 대상이 되는 타인의 투입과 성과비율 사이에 형평관계를 이룬다고 지각할 때 만족이 결정된다는 것이다.

이상의 연구들은 모두 직무만족이 개인의 지각에 의하여 매개되는 심리적인 과정이라는 데 일치된 견해를 보이고 있다. Locke(1976)는 “직무만족이란 개인이 자신의 직무나 이를 통해서 얻게 되는 경험을 평가하여 나타내는 유쾌함이나 긍정적인 정서상태”라고 정의를 내리고, 직무만족이 일종의 정서적 반응임을 주장하고 있어, 개인 차에 의한 성격적 변인의 매개가 직무만족에 영향을 줄 수 있음을 시사하고 있다.

그러나 지각은 그 자체가 합리적인 과정이 아니라는 점에서, 개인의 성격적 변인과 자신의 직무에 대한 평가 및 지각과 기대를 어떻게 측정할 것인가에 대한 문제가 연구의 합리성을 저해하는 난점으로 계속해서 제기되어왔다.

이는 직무만족의 요인 자체가 시대적 배경과 조직 체계에서 차지하는 직능의 직위에 따라서도 달라지며, 근로자의 사회경제적 지위 및 성격 등 인구학적인 변인에 의해서도 달라진다는 점에서 기인한다. 그러나 보다 더 근본적인 이유로는 직무만족에 대한 이론적 배경이 확실치 못하고, 이렇게 서로 다른 이론적 배경을 토대로 척도사용 및 측정방법이 또 다르게 적용되어 왔기 때문이다(김준곤, 1988, 재인용).

이에 대하여 Lawler(1973)는 직무를 통해서 얻게 되는 전체적 만족(overall satisfaction)과 직무관련 단면 또는, 요인별 만족(facet or factor satisfaction)으로 구분해서 직무만족을 다루는 것이 유용하다고 주장하였다. 이에 따라 국내에서도 Lawler의 이러한 논지를 바탕으로 하여 이론적 탐색 및 현장 조사연구와 척도제작이 이루어져왔다.

김준곤(1988)은 직무만족이 일차적으로 직무자체의 성격과 직무가 수행되는 상황 및 맥락과 외적 요인은 물론, 개인 내적 특성에 의해서도 결정됨을 주장하며, 연령, 성별, 지능, 직무경험, 기능의 발휘, 성격, 직업적 지위 등의 개인차 변인에 의해 직무만족이 매개될 가능성을 강조하고, Lawler의 연구를 바탕으로 해서 업무자체, 급여, 승진, 복리후생, 작업조건, 감독, 동료, 회사 및 경영정책 등을 직무만족의 요인을 직무만족의 단면적 요인으로 구성하고, 전체적 만족을 평정하는 척

도를 개발하였다. 박세영(1991)은 김준곤의 연구를 보완하여, 승진과 보상을 포함하는 보상요인, 업무와 관련한 신체적 노력 요인, 상사 요인, 업무자체에 대한 만족 요인, 후생복지 요인, 인정 요인, 동료 요인, 작업조건 요인 등의 단편적 직무 만족을 측정하는 척도와 전반적인 직장생활을 평정하는 척도를 포함하는 도구를 개발하였다.

이러한 측정법은 기대치와 실제의 성과에 대한 차이에 의하여 만족이 결정된다는 성과차이이론과 개인의 내적 비교의 과정에서 자신의 투입비율과 성과 및 보상의 차이를, 외적 비교의 과정에서 비교대상이 되는 타인의 투입과 성과비율 사이의 균형을 평가하게 된다는 형평이론의 시사점을 잘 반영한다고 보여지며, 이에 따라 본 연구에서도 Lawler의 이론에 따라 구성된 척도를 사용하여 연구를 구성하였다(김준곤:1988, 박세영:1991).

또한, 본 연구는 직무만족은 직무자체와 그 환경적 맥락에 대한 개인의 욕구, 기대, 지각에 따른 유쾌한 정서상태로 정의를 내리고, 이에 따른 단면적 만족요인으로 승진이나 보상에 대한 타당성과 공정성에 대한 지각인 승진과 보상을 포함하는 보상요인, 업무수행에 요구되는 신체적 노력요인, 관리와 감독을 지시하는 상사에 대한 만족요인, 일 자체에 대한 흥미와 보람에 대한 업무자체요인, 직무수행 결과에 대한 동료 및 상사의 인정을 포함하는 인정요인, 동료들 간의 협조와 친밀성을 포함하는 동료요인, 작업수행 시 요구되는 제반 조건인 작업조건 요인을 중심으로 직무만족을 측정하고자 한다(박세영, 1991).

3. 직무스트레스의 영향과 특징

스트레스학의 권위자로 알려진 Hans Selye는 “스트레스로부터의 완전한 자유는 죽음이다.”라는 유명한 말을 남겼다(황설미, 1992, 재인용). 이는 스트레스를 일상의 삶 속에서 적응하고, 발전해 나가기 위해서는 결코 피할 수 없는 것임을 암시하고 있다. 특히 고도의 산업화가 빠르게 진행되고 그 직무의 내용과 범위가 전문화되어감에 따라 조직과 조직구성원들이 느끼는 스트레스는 조직적 차원뿐만 아니라, 구성원 개인의 차원의 안녕(Well-being)을 위해서라도 반드시 해결되어야

할 중요 문제 중 하나이다.

스트레스에 관한 접근방법은 의학, 심리학, 경영학 등에서 광범위하게 다루어지고 있으나, 학자와 그 관점에 따라 매우 다양한 시각 차이를 보이고 있어 최근 이를 종합하려는 시도가 계속적으로 이루어지고 있다. 초기의 스트레스 연구들은 주로 스트레스를 외적인 자극이나 조건에 대한 생리적 반응으로 정의하였고, 반면 그 이후의 연구들은 환경적 자극, 혹은 개인과 환경간의 상호작용으로 바라보는 접근방식이 새롭게 부각되고 있다.

스트레스의 어원은 “팽팽하게 죄다”라는 뜻의 라틴어 stringere에서 유래하였다. 17세기경에는 고난, 엄격, 역경 등의 의미로 사용되었으며, 19세기경에는 강제, 압력, 긴장의 의미로서 인간과 인간조직에 대한 정신적 부하에 연관되어 사용되었다. 이렇듯 스트레스에 대한 고전적 개념들은 신체적, 정신적인 측면에서의 혐오적인 기능에 초점이 맞추어져 삶의 전반적인 고난과 곤경에 대한 의미로 사용되어 왔음을 알 수 있다.

스트레스학의 아버지라 불리는 Hans Selye는 1920년대 중반 GAS(General Adaptation Syndrome)라는 개념을 발표하면서 신체가 스트레스원으로부터 영향을 받는다는 개념을 정립하였다. 그는 스트레스의 결과가 신체부위에 영향을 준다는 뜻에서 일반적(general)이라는 용어를 사용하였고, 스트레스원으로부터 신체가 대처·또는 적응한다는 의미에서 적응(adaptation)을, 마지막으로 스트레스 결과에 의해 어떠한 반응이 일어난다는 의미에서 증후(syndrome)란 뜻을 사용하였다. Selye는 GAS를 경고(alarm), 저항(resistance), 탈진(exhaustion)의 세 단계를 나누면서, 스트레스에 대한 신체적, 혹은 심리적 적응 혹은 회피의 반응의 개념으로 GAS를 설명하고 있다(김병숙 외, 1999, 재인용).

이렇듯 GAS의 개념은 스트레스의 고전적 개념과 마찬가지로 스트레스가 생리적, 정신적, 신체적 측면에서 부정적이고 혐오적인 효과를 발휘하게 된다는 입장을 견지한다. 그러나 최근 사회학 및 생물학 등에서 인간의 육체적, 정신적 건강에 관한 스트레스 연구가 시작되고, 경영학 일반에서는 조직의 목표달성과 효율적인 노동력 관리를 위한 직무스트레스에 대한 관심이 집중되면서, 보다 다차원적인 스트레스 연구들이 고조되기 시작하였다.

Yerkes와 Dodson(1908)의 역U자 곡선을 지지하는 스트레스의 순기능적 측면에 대한 관심이 대두되고 있는데, 이는 스트레스의 최적 수준이 존재를 인정하고 적정수준의 스트레스는 조직과 조직원 모두에게 긍정적 효과를 발휘하는 반면, 너무 낮거나 너무 높은 스트레스는 조직과 조직원 모두에게 부정적 효과를 미치게 된다는 것으로, 스트레스의 긍정적 측면을 조망하고 있다. 이와 같이 긍정적 가치를 지니는 순기능적 스트레스를 eustress라고 명명하는데, 이러한 개념은 전통적 입장에서 견지하고 있는 역기능적 스트레스, 즉, distress라 칭하는 개념과 서로 상반되는 의미를 가지고 있다.

스트레스를 환경적 변화에 대한 반응으로 발생하는 개인의 신체적, 심리적 변화를 의미하는 관점에서 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 자극개념(stimulus-definition)으로써 스트레스를 바라보는 접근방법은 스트레스를 긴장을 초래하는 자극이나 힘으로 정의하여 물리학에서 압력과 변형을 초래하는 것과 같은 이치로 설명하고 있다. 이러한 관점은 개인을 긴장이나 불쾌한 정서적 상태에 빠뜨리는 압력이나 자극으로 스트레스를 견지하고 있다. 일반적으로 스트레스를 혐오적인 반응으로 견지하는 고전적 스트레스 개념이 이에 속한다. 그러나 이러한 관점의 문제점은 같은 수준의 스트레스에 직면하더라도 개인에 따라 각기 다른 수준의 경각과 긴장을 나타낼 수 있다는 점을 간과하고 있어, 개인의 심리 내적인 자원에 따라 매개되는 과정을 무시하고, 상황특성으로만 스트레스를 규정하고 있다는 단점을 가지고 있다.

둘째, 반응개념(response-definition)으로서의 접근관점은 스트레스를 환경적 요인에 의해 나타나는 개인의 생리적, 심리적 반응을 의미한다고 보는 관점이다. 여기서 스트레스 요인은 잠재적으로 해로운 외부의 사건이나 상황을 뜻하고 있으며, 스트레스는 내부적 반응을 의미하는 것이다. Selye의 GAS가 이러한 접근 관점에 속한다. 그러나 이러한 정의는 상이한 상황하에서 동일한 반응이 나타나는 경우나 그 반대의 경우를 무시한 한계점과 스트레스에 대한 반응으로 나타나는 단계의 시간적 위계가 다소 모호하다는 단점이 있다.

또한 직무스트레스를 반응으로 보는 관점은 정상상태의 이탈이나 환경자극에 대한 유기체의 신체적, 심리적 반응에만 초점을 맞추고 있기 때문에, 조직적인 거시 관점에서 스트레스를 이해하는 데에는 한계를 가지고 있다.

셋째, 자극-반응개념(stimulus-response definition)의 관점은 개인과 환경간의 부적합이 스트레스에 영향을 준다는 견해로, 스트레스를 환경적 자극요인과 개인의 반응 성향간의 독특한 상호작용의 결과로 정의하고 그 매개과정으로써 개인의 심리적 과정과 주관적인 개인차를 포함시키고 있다. Gibson과 Ivancevich(1982)는 조직 환경과 개인 간 이루어지는 관계를 자극과 반응의 관계로 구별하고, 스트레스를 개인에게 생리적, 심리적으로 과도한 요구를 부여하는 외부적 상황, 또는 사건의 결과로서 개인차와 심리적 과정에 의해 조정되는 적응반응으로 정의를 내리고 있다(유정, 2000, 재인용). 여기서 자극-반응(stimulus-response definition)의 스트레스 개념이 가지는 중요한 특징의 하나는 개인적 특성의 차이의 의한 스트레스 매개 가능성이 제시되었다는 점으로, 개인의 심리적 자원에 의한 인지적 차이를 인정하여 자극개념과 반응개념의 두 가지 스트레스 접근시각을 통합하였다는 평가를 얻고 있으며, 후속연구가 계속해서 이어지고 있다.

자극-반응개념(stimulus-response definition)의 관점에서 접근한 스트레스에 대한 본격적 연구는 제 2차 세계대전 이후부터로, Lazarus(1966, 1981)에 의해 본격적으로 시작되었는데, 그는 스트레스 상호작용모형(transactional model)을 통하여 개인의 스트레스 경험은 스트레스 자극과 개인적 반응의 상호작용 과정에서 개인이 그 자극을 어떻게 지각하고 평가하며, 대처하는가에 따라 결정된다는 입장을 제시하고 있다. 이는 스트레스가 인지적 세트에 의해서 다르게 지각되는 개인차를 가지고 있다는 결론에 귀착된다. 스트레스 수준이 너무 낮으면 건강이나 작업능률(생산성)이 낮아지고, 스트레스 수준이 적당하면 건강과 작업능률 또한 최대가 된다, 즉, 최적수준의 스트레스 수준(Optimal Stress Level)이 존재한다는 Yerkes와 Dodson의 역U자 가설 역시 이러한 새로운 맥락에서 해석이 가능하다.

또한 MacGrath(1976)는 직무요건에 대한 자각, 개인능력에 대한 자각, 결과에 대한 보상과 손실의 차(성과)에 따라서 스트레스 양이 결정된다고 주장하고 있는데, 이는 스트레스 상황에 대한 개인적 지각과 해석에 따라서 경험하게 되는 스트레스의 양상이 달라지게 된다는 의미이다(송대현 외, 1988, 재인용). 최근 연구에서도 부정적인 정서성 수준이 높은 사람들은 스트레스를 많이 느끼고, 그것에 대한 대처 방식이 서투르며 더 많은 건강 문제를 호소하는 반면, 긍정적인 정서성 수준이 높은 사람들은 더 많은 행복감을 느끼고 더 많은 사회적 지지를 받는 것

으로 나타났다(이주일 외, 1997). 개인의 스트레스 경험은 개인의 특성과 직무환경의 잠재적 스트레스 요인의 상호작용 또는 개인-환경 간 적합도(person-environment fitness)에 따라서 달라질 수 있다는 개인-환경 적합모델의 이론 구성도 이렇듯 개인차에 따른 스트레스 경험의 차이를 인정하고 있다.

이종목과 박한기(1988)도 스트레스 유발요인으로 물리적 환경요인(사무실요인, 작업환경요인), 조직관련 요인(경계 및 집단갈등 요인, 작업교대 요인, 감독 및 평가요인), 직무관련 요인(의사결정 및 책임요인, 역할갈등 및 모호성 요인, 역할 과부하 요인, 과제특성 요인), 개인관련 요인(통제소재 요인, 욕구 및 가치요인, 능력 및 경험요인), 조직 외 관련요인(가정요인, 사회적 지원요인)을 꼽으며, 개인의 인구 통계적 변인에 따라 직무스트레스가 매개될 가능성을 시사하고 있다. 이들은 외적 스트레스(스트레스원)에 의하여 개인이 이를 내적 긴장으로 발전시켰을 때만을 진정한 스트레스로 보고, 직무스트레스의 체험정도가 물리적, 심리적 스트레스의 과다에 따른 단순함수가 아니라 스트레스를 받고 있는 근로자의 성격, 주위로부터 도움을 받을 수 있는 사회적 지원의 적절성에 따라서 크게 달라질 수 있음을 지적하고, 개인과 환경 간 부적합이 직무스트레스에 영향을 준다는 자극-반응개념(stimulus-response definition)의 관점과, 객관적 환경과 개인의 지각의 차이(discrepancy)로 직무스트레스를 정의하는 개인-환경 간 적합이론의 관점에서 직무스트레스를 접근하고 있다.

스트레스는 어느 한 시기에만 나타나는 것이 아니라 인간의 전 생애에 걸쳐 나타나며, 그 누구도 스트레스를 피해서 살 수 없으므로, 자신의 역할을 감당해 내기 위해서는 적당히 스트레스에 익숙해지도록 노력해야 하고 여기에 적응해야 한다. 지금까지의 스트레스에 관한 선행연구에서 살펴볼 때, 직무스트레스는 물리적 및 심리적 직무환경에 대한 개인과 환경의 적합 혹은 부적합과 개인의 인구 통계적, 사회적 매개 변인간의 상호작용을 의미한다고 볼 수 있다.

따라서 본 연구는 직무스트레스를 물리적·심리적 직무환경에서 부적 감정을 유발하는 상황에 직면했을 때 나타나는 생리적, 심리적, 행동적 불균형 및 긴장이 라고 정의를 내리고, 직무스트레스를 객관적 환경과 개인이 지각의 차이로 정의하는 이종목과 박한기(1988)의 논지를 지지하여, 직무스트레스가 개인의 심리적 자원에 의하여 매개된다는 가능성을 바탕으로 논지를 전개하고자 한다.

4. 자아방어기제, 직무만족, 직무스트레스의 관계

직무스트레스와 직무만족 간의 관계에 대해서는 크게 두 가지 견해가 있는데, 첫째는 직무스트레스가 높을수록 직무만족은 낮아진다는 것이며, 둘째는 직무스트레스가 직무만족에 부정적 영향만을 미치는 것이 아니라, 자극과 긴장을 유발하여 조직의 목표달성 및 효율적인 과업 성취를 이끌어 내고 상당부분 긍정적인 영향을 줄 수도 있다는 것이다. 직무스트레스와 직무만족 간에 일률적으로 부정적 상관관계만이 존재한다는 접근방법은 스트레스를 혐오적인 입장에서 받아들이는 고전적 견해로서, 일반적으로 많은 학자들이 타당한 것으로 받아들이고 있다.

반면 직무만족과 스트레스의 관계에 있어 일방적인 부적 상관관계만이 존재한다고는 단언하기는 어려우며, 오히려 적절한 수준의 스트레스는 직무만족에 정적인 영향을 미친다는 견해도 있다(Yerkes & Dodson, 1908).

그러나 이렇게 직무만족과 직무스트레스의 단편적인 상관관계만을 도식화하는 것은 근로자 개인의 적응적인 노력을 간과하는 것으로, 직무만족과 직무스트레스가 인지적 과정을 통하여 나타나는 신체적·정서적인 반응이라는 선행연구의 핵심을 간과할 오류를 범하게 된다.

동일한 스트레스원을 경험하더라도 개인차에 의하여 직무스트레스 반응이나 직무만족은 달라질 수 있으며(Billings & Moos, 1981), 이렇게 직무만족이나 직무스트레스로 기능하게 되는 것은 외부환경의 자극이나 스트레스 자극에 대한 반응 그 자체가 아니고, 개인이 환경적 자극을 해석하고 그 요구에 대해 반응하는 대처자원의 해석방법에 의한 것이다(이종목, 1988, 재인용). 또한 직무만족에 대한 정의로서 Locke(1976)는 직무만족이란 개인이 자신의 직무나 이를 통해서 얻게 되는 경험을 평가하여 나타내는 유쾌함이나 긍정적인 정서상태라고 정의하고 있어, 직무만족이 일종의 정서적 반응임을 주장하고 있다. 따라서 스트레스와 직무만족 등의 심리적 적응과의 관계를 보다 잘 이해하기 위해서는 사회 환경과 같은 다양한 변인들의 매개 가능성뿐만 아니라, 개인의 특성에 따른 매개가능성 역시 고려되어야 할 것이다.

이근후 외(1991)등은 자아방어기제란 개인이 내적으로나 외적으로 부딪히는 갈등상황에서 이를 해결하기 위한 목적으로 의식·무의식 수준에서 특정한 방식으

로 사용하는 개인의 사고, 정서, 행동, 태도라고 정의하고 있어서 자아방어기제가 성격과 유사한 개인특성 변인으로서 인간의 심리적인 반응과 행동을 조절하는 역할요인으로서의 가능성을 제시한 바 있다.

자아방어기제와 유사한 개념으로 특정의 상황에 적응하고 그것에 대하여 대응하는 기술이라는 뜻으로 대처(coping)의 개념을 들 수 있는데, Lazarus(1966, 1981)는 스트레스에 대한 대처의 방식으로, 자신의 활동방향을 바꾸거나 위협을 주는 환경을 변화시켜 상황을 개선시키려는 문제중심의 대처(problem focused coping)와, 스트레스와 관련된 정서 자체와 신체적으로 주관적인 요소들을 다루어 사기와 사회적 기능을 해치고 파괴하지 않으려는 정서 중심적 대처(emotion focused coping)로 나누고, 이 두 가지의 기능이 모두 고려되어야 한다고 주장하고 있다.

Newton(1989)은 직무스트레스에 대한 대처행동(coping behavior)과 대처양식(coping style)을 구분하고, 대처행동은 특정한 스트레스 상황에서 실제로 즉각적으로 나타내는 행동(Short-term coping)을 의미하며, 그에 반해 대처양식이란 오랜 시간에 걸쳐 지속되는, 일반적으로 개인이 스트레스에 반응하는 방법(long-term coping)을 의미한다고 정의하였다(유영수, 1995, 재인용).

따라서 자아방어기제는 개인의 비교적 고착적인 성격적 변인으로서, Lazarus가 말하고 있는 정서중심의 대처, Newton의 대처양식의 개념에 상응하는 개념으로 재정의 할 수 있을 것이며, 심리적 건강을 유지하는 중요한 요소인 동시에 성격적 특징, 적응방식, 생활양식 등에 영향을 주는 개인적 특성이라고 할 수 있겠다.

최근에는 자아방어기제를 개인의 비교적 고정적인 성격적 대응방식으로 가정하고, 이를 직무만족과 직무스트레스를 매개하는 근로자 개인의 심리 내적 자원으로 연계시키는 연구들이 계속되고 있다.

김성훈(1994)은 서비스직 근로자의 자아방어기제에 따른 대응행동과 직무만족도 연구에서 성숙한 자아방어기제를 자주 사용하는 사람들이 단순히 상황을 회피하거나 감정적으로 직면하기보다는 적극적으로 갈등(긴장)상황을 호전시키려는 행동적인 노력을 보이며, 이에 따라 직무만족이 높게 지각됨을 밝혀내었다. 이선영(2002)은 신체화, 해리 투사 등의 미성숙 기제를 사용하는 집단일수록 지각된 스트레스의 수준이 높고, 합리화, 억제, 예견 등의 성숙한 자아방어기제를 사용하

는 집단의 경우 직무스트레스와 부적인 상관관계가 있음을 밝힌 바 있다. 그러나 산업현장에서 자아방어기제와 직무만족 및 직무스트레스에 대한 관계연구를 수행하고, 이를 상담적인 측면에서 접근한 연구는 매우 부족한 편이다.

이에 따라 본 연구는 개인의 비교적 고정적인 성격특질 및 대처방식으로써 자아방어기제를 정의하고, 직무만족을 고양하고 직무스트레스를 줄이기 위한 방안 모색으로써, 자아방어기제와 직무만족 및 직무스트레스에 대한 연구를 전개해 보고자 한다.



Ⅲ. 연구방법 및 절차

1. 연구의 대상

본 연구는 제주도의 남녀 공무원 320명을 대상으로 하여 이루어졌다. 이 중 총 243부가 회수되었으나, 누락된 문항이 많거나 불성실하게 응답하여 분석이 곤란한 설문을 모두 제외하였다. 147부가 본 연구에서는 사용되었으며, 분석에 사용된 응답자 현황은 다음의 <표 Ⅲ-1>과 같다.

<표 Ⅲ-1> 응답자 현황

(단위 : 명)

근속 연한 성별	1-10년 미만	10-20년 미만	20-30년 미만	30년 이상	합계
남	52 (73.2%)	36 (66.7%)	14 (73.7%)	3 (100.0%)	105 (71.4%)
여	19 (26.8%)	18 (33.3%)	5 (26.3%)		42 (28.6%)
합계	71 (100.%)	54 (100.%)	19 (100.%)	3 (100.%)	147 (100.%)

2. 측정 도구

본 연구에서 사용한 방법은 설문조사 방법으로, 이화방어기제 검사 질문지, 직무만족 검사 질문지, 직무스트레스 검사 질문지를 측정도구로 사용하였다.

1) 자아방어기제 측정도구

자아방어기제 척도는 이근후, 김재은, 김정규, 박영숙(1991)이 표준화된 이화자아방어기제검사(Ewha Defense Mechanisms Test, 이하 EDMT) 전체 200문항 중 김성훈(1994)이 각 세부척도별로 선별하여 61문항으로 구성한 도구를 사용하였다(단, 3번 문항은 역산 문항임). EDMT는 국내에서 독자적으로 개발된 정신과 영역에서의 표준화 검사로 허세, 반동형성, 동일시, 수동공격, 투사, 전치, 부정, 통제, 억제, 왜곡, 예견, 합리화, 해리, 신체화, 승화, 행동화, 이타주의, 퇴행, 유머, 회피를 포함한 20개의 자아방어기제 하위 세부척도별로 각 10개의 문항이 구성되어 있으며, 요인분석 결과를 기초로 하여 불안정한 예민화 방식, 자아 확대적 방식, 자아 부정적 방식, 행동 억제적 방식 등으로 구성되었다. 본 연구에서 구성된 척도의 내용과 문항구성은 <표 III-2>과 같다.

각 문항 채점방식은 Likert식 5점 척도를 사용하여 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다' 순으로 평가하게 되며, 점수가 높을수록 해당 자아방어기제 방식을 많이 사용한다는 것을 의미한다.

또한, 본 연구에서는 성숙, 미성숙 자아방어기제의 사용에 따른 직무만족과 직무스트레스를 지각하는 차이를 검증하기 위하여 집단을 구분하여 t 검증을 시도하였다. 집단을 구분하는 방법으로는, 성숙한 자아방어기제와 미성숙한 자아방어기제별로 표준화된 점수를 낸 다음, 성숙점수에서 미성숙 점수를 빼어 0보다 크면 성숙집단으로 분류하였고, 0이면 제외시키고, 0보다 작은 경우에는 미성숙집단으로 분류하였다. 본 연구에서 측정된 전체 신뢰도 계수인 Cronbach α 는 약 .82 이었다.

〈표 III-2〉 자아방어기제의 하위요인과 문항분류

본 연구의 분류	EDMT 표준화 요인과 내용	문항번호	문항수	α
미성숙 방어기제	불안정한 예민화 방식 (투사, 해리, 수동공격, 전치, 신체화, 행동화)	12, 13, 25 39, 40, 42 10, 11, 18 14, 29, 34 43, 44, 45 48, 50, 51	18	.78
	자아 부정적 방식 (허세, 동일시, 반동형성, 퇴행)	1, 3, 9 6, 7, 49 4, 5, 27, 36 55, 56, 57	13	.51
성숙 방어기제	자아 확대적 방식 (승화, 이타주의, 유머, 통제)	8, 46, 47 52, 53, 54 17, 38, 58 2, 22, 23	12	.59
	행동 억제적 방식 (부정, 억제, 예견, 합리화, 왜곡, 회피)	16, 20, 21 24, 26, 28 33, 35, 41 15, 37 30, 31, 32 19, 59, 60, 61	18	.63

2) 직무만족 측정도구

직무만족을 측정하기 위한 도구로는 김준곤(1987)의 연구결과를 토대로 박세영이 재구성하여 제작한 총 44문항을 수정하여 사용하였다. 이 도구는 직무만족이 인지적 과정을 포함하므로 단면적 직무만족과 총체적 직무만족을 구분하여 측정하여야 한다는 Lawler(1973)의 연구를 바탕으로 하고 있고, 본 연구 또한 김준곤 및 박세영의 선행연구와 같이 Lawler의 이론을 지지하여, 보상, 노력, 상사, 업무 자체 만족, 인정, 동료, 작업조건 별로 단면적 직무만족을 측정하고, 전반적 직무만족을 묻는 한 문항을 삽입하여 총체적 직무만족을 측정하였다. 이에 따라서 본 연구를 위하여 구성된 도구는 총 44문항으로, 단면적 직무만족을 측정하는 43문항과 전반적 직무만족을 측정하는 1문항으로 이루어져 있으며, 전체 신뢰도 계수인

Cronbach α 는 .95이었다. 각 문항 채점 방식은 '매우 불만족'에서 '매우 만족'까지의 Likert식 5점 척도로 평가하게 되며, 점수가 높을수록 직무만족도가 높다는 것을 의미한다.

단면적 직무만족을 측정하는 각 하위척도의 요인별 항목구성은 다음과 같다.

〈표 III-3〉 직무만족의 하위요인과 문항분류

하위 요인	문항번호	문항수	α
승진과 보상을 포함하는 보상요인	33, 36, 11, 32, 15, 28, 35, 21, 42, 13, 10	11	.85
업무와 관련한 신체적 노력요인	5, 7, 6, 2, 29, 31,	6	.73
상사요인	9, 41, 4, 1, 38, 25, 26, 16	8	.82
업무자체에 대한 만족 요인	3, 19, 34, 43	4	.83
후생복지 요인	30, 27, 20	3	.83
인정요인	39, 37, 24, 14	4	.64
동료요인	8, 40	2	.59
작업조건 요인	23, 18, 17, 22, 12	5	.67

3) 직무스트레스 측정도구

직무스트레스 측정도구로는 이종목과 박한기(1988)가 개발한 직무스트레스 척도를 사용하였다. 이 척도는 물리적 환경 요인(사무실 요인, 작업환경 요인), 조직관련 요인(경계 및 집단갈등 요인, 작업교대 요인, 감독 및 평가 요인) 직무관련 요인(의사결정 및 책임 요인, 역할갈등 및 모호성 요인, 역할과부하 요인, 과제특성요인), 조직 외 요인(가정요인, 사회적 지원 요인), 개인관련 요인(통제소재 요인, 욕구 및 가치요인, 능력 및 경험 요인, 인구 통계적 특성요인) 등 상위 5개요인 및 15개 하위척도로 구성된 총 81문항이다.

본 연구에서는 조직관련 요인 중 하위요인인 작업교대 요인을 제외한 14요인을 사용하였으며, 요인분석과 신뢰도 분석의 결과를 토대로 총 59문항을 선별하여 사

용하였다(38, 43, 44, 45는 역산 문항임). 각 문항의 채점방식은 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’까지의 Likert식 5점 척도로 평가되게 되며, 점수가 높을수록 직무 스트레스를 많이 느끼고 있음을 의미한다.

전체 신뢰도 계수인 Cronbach α 는 .95이었다.

〈표 III-4〉 직무스트레스의 하위요인과 문항분류

하위요인	문항번호	문항수	α
물리적 환경 요인 (사무실, 작업환경)	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	8	.87
조직관련 요인 (경계 및 집단갈등, 감독 및 평가)	9, 10, 11, 12, 49	5	.81
직무관련 요인 (의사결정 및 책임, 역할갈등 및 모호성, 역할 과부하, 과제 특성)	13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 14, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 50, 36, 37, 38	27	.93
조직 외 요인 (가정, 사회적 지원)	39, 40, 41, 42, 43, 44, 45	7	.65
개인 관련 요인 (통제소재, 욕구 및 가치, 능력 및 경험, 인구통계적 특성)	46, 47, 48, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59	12	.79

3. 자료처리

본 연구는 자료의 통계 처리를 위하여 SPSS 10.0 패키지를 사용하였다. 상관분석을 실시하여 자아방어기제와 직무만족, 직무스트레스 세 변인의 상관관계를 알아보고, 회귀분석을 통하여 이들 변수에 미치는 영향력을 검증하였다. 또한 자아방어기제 유형별 집단 간 직무만족과 직무스트레스의 인지된 차이를 검증하기 위하여 t검증을 실시하여 $p < .05$ 와 $p < .01$ 의 수준에서 의미 있는 차이가 있는지를 검증하였다.

IV. 연구결과 및 해석

이 장에서는 자아방어기제 성숙, 미성숙에 따른 직무만족 및 직무스트레스의 관계를 검증하고, 직무만족과 직무스트레스의 관계를 검증하고자 한다.

1. 자아방어기제와 직무만족의 관계 검증

가설 1. 성숙한 자아방어기제와 직무만족은 유의한 상관관계가 있을 것이다.

가설 1을 검증하기 위하여 자아방어기제 유형과 직무만족 간의 상관관계를 알아보기 위한 검증 결과는 다음의 <표IV-1>와 같다.

<표IV-1> 자아방어기제 유형과 직무만족 간의 상관관계

직무만족 자아방어기제	성숙한 자아방어기제		미성숙한 자아방어기제	
	자아확대	행동억제	불안정한 예민화	자아부정
보상	.217**	.198*	-.079	.067
신체적 노력	.132	.275**	-.163	.022
상사	.159	.217**	-.168**	.019
업무자체 만족	.270**	.182*	-.153	.000
후생 복지	.233**	.252**	-.082	.019
인정	.135	.207*	-.162	-.027
동료	.166*	.076	-.317**	-.078
작업조건	.181*	.165*	-.214*	-.086
인지된 전체적 직무만족	.168*	.237**	-.097	.011

*p<.05 **p<.01

<표IV-1>는 자아방어기제와 직무만족도 하위요인간의 상관관계를 알아보기 위하여 상관분석을 실시한 결과로, 직무만족은 성숙한 방어기제인 행동억제($r = .237$,

p<.01)와 자아확대(r=.168, p<.05)에 정적인 상관관계를 가진 것으로 나타났다.

반면 미성숙한 자아방어기제인 불안정한 예민화와 자아부정은 직무만족에 부적 인 상관관계를 갖거나, 통계적인 유의미성을 나타내지 않았다.

행동억제는 신체적 노력(r=.275, p<.01), 후생복지(r=.252, p<.01), 상사(r=.217, p<.01), 인정(r=.207, p<.05), 보상(r=.198, p<.05), 업무자체 만족(r=.182, p<.05), 작업조건(r=.165, p<.05)과 정적인 상관관계를 보였다.

자아확대는 업무자체 만족(r=.270, p<.01), 후생복지(r=.233, p<.01), 보상(r=.217, p<.01), 작업조건(r=.181, p<.05)과 동료(r=.166, p<.05)요인과 정적인 상관관계를 보였으며, 신체적 노력과 상사, 인정요인에는 통계적인 유의성을 나타내 지는 않았으나 정적인 상관 경향성을 나타내었다.

반면, 미성숙한 자아방어기제로 분류되는 불안정한 예민화는 직무스트레스의 모 든 하위요인에 대하여 부적 인 상관관계 경향을 가지는 것으로 나타났는데, 그 중 통계적 유의성을 나타낸 변인은 동료(r=-.317, p<.01), 작업조건(r=-.214, p<.05), 상사(r=-.168, p<.01)요인 이었다. 또한 미성숙한 자아방어기제 유형의 다른 하나인 자아부정은 전체적인 직무만족과 그 하위요인에 대하여 통계적인 상관관계의 유의 성이 나타나지 않았는데, 직무만족의 하위요인에서는 인정요인, 동료요인, 작업조건 요인 등이 유의하지는 않았으나, 부적 인 상관 경향성이 있는 것으로 나타났다.

이를 좀 더 구체적으로 알아보기 위하여, 자아방어기제를 독립변인으로, 인지된 전체적 직무만족을 종속변인으로 한 회귀분석은 다음과 같다.

〈표IV-2〉 인지된 직무만족에 대한 성숙, 미성숙 기제 회귀분석

독립변수	회귀 계수 (B)	표준 오차 (S·E)	표준화 회귀계수 (β)	t
성숙기제	.026	.008	.304	3.362**
미성숙기제	-.012	.006	-.183	-2.025*

R² = .089 (F = 6.116**).

*p<.05 **p<.01

〈표IV-2〉에 의하면, 성숙한 자아방어기제는 p<.01의 수준에서 직무만족에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 미성숙한 자아방어기제는 p<.05의 수준에

서 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타나, 상관분석에서의 결과와 일치하였다.

이상의 결과로써, 직무만족과 성숙한 자아방어기제 간 유의한 정적 상관관계가 검증되어 가설 1은 채택됨을 알 수 있다.

2. 성숙, 미성숙 집단에 따른 직무만족의 차이 검증

가설 2. 성숙한 자아방어기제를 사용하는 집단은 미성숙한 자아방어기제를 사용하는 집단보다 직무만족이 높을 것이다.

가설 2를 검증하기 위하여 성숙집단과 미성숙집단 간 직무만족의 차이를 검증한 결과는 <표Ⅳ-3>와 같다.

<표Ⅳ-3> 성숙, 미성숙 집단 간 직무만족 t검증

하위요인	집단	M	SD	t
보상	미성숙	30.40	6.50	-1.856
	성숙	32.50	5.57	
신체적 노력	미성숙	16.89	3.51	-2.829**
	성숙	18.61	3.03	
상사	미성숙	22.78	4.43	-2.536*
	성숙	24.75	3.95	
업무자체 만족	미성숙	12.08	2.26	-3.094**
	성숙	13.41	2.46	
후생복지	미성숙	8.18	2.16	-2.684**
	성숙	9.27	2.29	
인정	미성숙	12.24	2.55	-2.014*
	성숙	13.14	2.29	
동료	미성숙	6.49	1.28	-3.021**
	성숙	7.22	1.38	
작업조건	미성숙	15.89	2.89	-2.904**
	성숙	17.51	3.25	
인지된 전체적 직무만족	미성숙	3.13	0.93	-1.711
	성숙	3.39	0.72	

*p<.05 **p<.01

〈표Ⅳ-3〉는 성숙한 자아방어기제 유형을 상대적으로 많이 사용하는 집단과 미성숙한 자아방어기제 유형을 많이 사용하는 집단 간 직무만족의 차이를 검증하기 위하여 t검증을 실시한 결과이다.

〈표Ⅳ-3〉에 따르면, 보상요인을 제외한 모든 요인인, 업무와 관련한 신체적 노력 요인($t=-2.829$, $p<.01$), 상사요인($t=-2.536$, $p<.05$), 업무자체 만족요인($t=-3.094$, $p<.01$), 후생복지요인($t=-2.684$, $p<.01$), 인정요인($t=-2.014$, $p<.05$), 동료요인($t=-3.021$, $p<.01$), 작업조건요인($t=-2.904$, $p<.01$)이 유의한 수준에서 성숙집단이 미성숙집단 보다 직무만족을 높게 인지하는 것으로 나타났다.

전반적으로 볼 때 현재의 직장생활을 묻는 전체적 직무만족에는 성숙집단($M=3.39$)과 미성숙집단($M=3.13$)간 통계적 유의미한 차이를 보이지 않았으나, 미성숙집단보다 성숙집단의 하위요인의 만족도가 전반적으로 더 높은 경향성을 보이고 있다.

이를 통하여, 가설 2는 신체적 노력 요인, 상사 요인, 업무자체 만족 요인, 후생 복지 요인, 인정요인, 동료 요인, 작업조건 요인 등의 하위요인에 대하여 유의한 차이가 나타나 부분적으로 채택됨을 알 수 있다.

이러한 결과는 성숙한 자아방어기제와 같은 긍정적인 성격적 변인이 자신의 직무수행에 대한 고양된 긍지 뿐 아니라, 상사와 동료 등의 협업자에게도 긍정적인 지지와 격려를 이끌어내고 인정요인에 대한 만족을 유인할 가능성을 시사하고 있어, “직무만족은 직무를 수행하는 과정에서 자신의 경험을 평가하고 얻게되는 유쾌함이나 긍정적 정서상태를 의미하고, 개인의 욕구, 기대, 지각에 따라 매개된다”는 Locke(1976)의 이론에도 부합하고 있음을 알 수 있다.

또한, 이상의 결과는 상사, 동료, 인정 등의 심리적 직무환경을 직·간접적으로 구성하는 요인뿐 아니라, 업무와 관련한 신체적 노력, 업무자체, 후생복지, 작업조건 등과 같이 물리적이거나 객관적인 유·무형의 직무환경에 대해서도 성숙한 자아방어기제와 같은 성격적 변인이 만족에 대한 지각 차이를 매개할 수 있다는 것을 의미한다.

그러나 전반적으로 집단간 유의한 차이가 나타난 단면적 직무만족과는 달리, 전체적 직무만족을 묻는 평정된 직무만족에 대해서는 성숙집단($M=3.39$), 미성숙집단($M=3.13$)간 유의한 차이가 나타나지 않음을 알 수 있다. 이것은 전체적 직무만

족의 평점이 평균 3점인 “보통”이상으로 나타나 전반적으로 대상자들이 직무에 대해 만족을 보고하기 때문으로 보인다. 이는 직무만족이 단순히 단면적인 하위요인별 직무만족의 총합이 아니라 사회환경 변인 및 조직적 맥락의 측면에서 다면적인 조망이 필요하다는 점과 대상 집단에 따라 많은 차이가 있을 수 있음을 시사해 주는 부분이다.

3. 자아방어기제와 직무스트레스의 관계 검증

가설 3. 미성숙한 자아방어기제와 직무스트레스는 유의한 상관관계가 있을 것이다.

가설 3을 검증하기 위하여, 자아방어기제 유형과 직무스트레스 간의 상관관계를 검증한 결과는 <표IV-4>와 같다.

<표IV-4> 자아방어기제 유형과 직무스트레스 간의 상관관계

자아방어기제 직무스트레스	미성숙한 자아방어기제		성숙한 자아방어기제	
	불안정한 예민화	자아부정	자아확대	행동억제
물리환경	.264**	.139	.009	-.028
조직관련	.234**	.161	.040	-.064
직무관련	.311**	.218*	-.018	-.102
조직 외	.127	.159	-.121	-.159
개인관련	.333**	.338**	.017	.089
스트레스 전체	.347**	.248**	-.014	-.083

*p<.05 **p<.01

위의 <표IV-4>는 자아방어기제 유형과 직무스트레스 요인의 상관관계를 나타낸

것이다. 이를 토대로 하여 가설을 검증해 보면 다음과 같다.

먼저, 총 직무스트레스와 유의미한 정적인 상관관계를 가진 요인은 미성숙한 자아방어기제 유형인 불안정한 예민화($r=.347, p<.01$)와 자아부정($r=.248, p<.01$)으로 나타났다. 반면 성숙한 자아방어기제로 알려진 행동억제($r=-.083$)와 자아확대($r=-.014$)는 통계적 유의성을 보이지는 않았으나, 직무스트레스와 부적 상관 경향을 지닌 것으로 나타났다.

이를 하위요인별로 살펴보면, 불안정한 예민화 방식은 개인관련($r=.333, p<.01$), 직무관련($r=.311, p<.01$), 물리환경($r=.264, p<.01$) 조직관련($r=.234, p<.01$)요인 순으로 강한 상관관계를 보여주었다. 자아부정은 개인관련($r=.338, p<.01$), 직무관련($r=.238, p<.05$)요인과 정적인 상관을 보이고 있다.

반면, 자아확대와 행동억제는 직무스트레스와 부적의 관계로 나타났으나, 통계적인 유의미성을 나타내지는 않았다.

이를 좀 더 구체적으로 알아보기 위하여, 자아방어기제를 독립변인으로, 직무스트레스를 종속변인으로 한 회귀분석은 다음과 같다.

〈표Ⅳ-5〉 직무스트레스에 대한 성숙, 미성숙 기제 회귀분석

독립변수	회귀 계수 (B)	표준 오차 (S · E)	표준화 회귀계수 (β)	t
성숙기제	-.662	.282	-.217	-2.348*
미성숙기제	1.056	.219	.446	4.824**

$R^2 = .181 (F = 11.939^{**})$.

* $p<.05$ ** $p<.01$

〈표Ⅳ-5〉에 의하면, 미성숙한 자아방어기제 유형은 $p<.01$ 의 수준에서 직무스트레스에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 성숙한 자아방어기제는 $p<.05$ 의 수준에서 직무스트레스에 부적의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 결과로써, 가설 3은 미성숙한 자아방어기제가 직무스트레스와 정적인 관계가 있음이 검증되어 채택되었다.

4. 성숙, 미성숙 집단에 따른 직무스트레스의 차이 검증

가설 4. 미성숙한 자아방어기제를 사용하는 집단은 성숙한 자아방어기제를 사용하는 집단보다 직무스트레스가 높을 것이다.

가설 4를 검증하기 위하여 성숙, 미성숙 집단에 따른 직무스트레스의 차이를 검증한 결과는 <표IV-6>과 같다.

<표IV-6> 성숙, 미성숙집단 간 직무스트레스 t검증

하위요인	집 단	M	SD	t
물리환경	미성숙	18.87	6.55	1.779
	성숙	16.65	6.67	
조직관련	미성숙	13.11	3.58	1.039
	성숙	12.30	4.64	
직무관련	미성숙	75.15	15.13	3.494**
	성숙	65.04	16.06	
조직 외	미성숙	20.00	3.49	3.598**
	성숙	17.52	4.08	
개인관련	미성숙	32.65	6.36	2.611*
	성숙	29.43	7.03	
전체 직무스트레스	미성숙	160.15	27.36	3.364**
	성숙	140.91	31.19	

*p<.05, **p<.01

<표IV-6>에서 성숙, 미성숙 집단에 간 직무스트레스 t검증 결과, 직무스트레스 총합에 대하여 미성숙집단(M=160.15)과 성숙집단(M=140.91)간 유의미한 차이가 나타났다(t=3.364, p<.01).

이를 세부 요인별로 살펴보자면, 직무관련요인(t=3.494, p<.01), 조직 외 관련요인(t=3.598, p<.01), 개인관련요인(t=2.611, p<.05)에서 미성숙집단이 성숙집단에 비하여 상대적으로 더 높은 직무스트레스를 인지하는 것으로 나타났으며, 반면, 물리환경요인과 조직관련 요인은 미성숙집단과 성숙집단 간 유의미한 차이를 나타내지 않았다.

이상의 결과 직무관련 요인, 조직 외 요인, 개인관련 요인, 직무스트레스 전체에 대하여 미성숙집단과 성숙집단간 유의한 차이가 검증됨으로써, 가설 4는 채택되었다.

이상의 결과를 종합해 볼 때, 직무수행이 객관적이고 공적인 측면에서 구성 및 수행이 이루어져야 함에도 불구하고, 자기부정방식과 같은 부정적인 자기개념을 인지하거나, 불안정한 예민화 방식과 같이 신경증적인 부적 감정을 동료 및 상사가 함께 협업하는 직무수행과정에서 발산하는 것은, 통제소재, 욕구, 가치, 경험, 인구통계적 특성 등 개인에게 귀속된 스트레스 요인 뿐 아니라, 의사결정 및 책임, 역할갈등 및 모호성, 역할 과부하, 과제 특성 측면의 직무관련 스트레스에도 영향을 미쳐, 직장에서의 정서적 안녕에 부정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

5. 직무만족과 직무스트레스의 관계 검증

가설 5. 직무만족과 직무스트레스는 유의한 상관관계가 있을 것이다.

가설 5를 검증하기 위하여 직무만족과 직무스트레스 간의 상관관계를 분석한 결과는 다음의 <표Ⅳ-7>와 같다.

<표Ⅳ-7> 직무만족과 직무스트레스 간의 상관관계

직무스트레스 \ 직무만족	물리환경	조직관련	직무관련	조직 외	개인관련
보 상	-.112	-.360**	-.446**	-.305**	-.236**
신체적 노력	-.134*	-.157**	-.368**	-.319**	-.043
상 사	-.229**	-.453**	-.527**	-.374**	-.286**
업무자체 만족	-.193*	-.373**	-.468**	-.374**	-.215**
후 생 복 지	-.154*	-.329**	-.410**	-.262**	-.159**
인 정	-.167**	-.334**	-.404**	-.376**	-.263**
동 료	-.293**	-.397**	-.415**	-.279**	-.301**
작 업 조 건	-.359**	-.403**	-.490**	-.335**	-.322**

*p<.05 **p<.01

직무만족과 직무스트레스의 상관관계를 나타낸 위의 <표Ⅳ-7>에서 하위요인 간에 강한 부적인 상관관계가 나타났다.

이를 통하여 직무만족과 직무스트레스는 일방적인 부적 상관관계가 있음을 알 수 있으며, 직무스트레스의 긍정적이고 촉진적인 기능을 완전히 부정하는 결과이다. 즉, 직무스트레스가 낮을수록 직무만족은 높아진다는 해석이 이러한 결과로부터 추론된다.

직무스트레스 요인을 중심으로 살펴보자면, 직무스트레스의 하위요인에서 물리 환경 요인은 직무만족도의 요인 중 작업조건($r = -.359, p < .01$)과 가장 강한 부적 상관관계를 보이고 있다. 경계 및 집단 갈등 요인과 감독 및 평가 요인을 포함하는 조직관련 요인은 상사요인($r = .453, p < .01$)과 가장 강한 부적 상관관계가 있다. 이는 상사에 대한 만족도가 높을수록 조직관련 스트레스가 낮아질 수 있음을 시사한다. 직무관련 스트레스 요인 또한 상사요인($r = -.527, p < .01$)과 가장 강한 부적인 상관관계를 보이고 있는데, 이는 직무관련 스트레스와 직무특성을 지시하고 직무분위기를 이끄는 상사요인의 만족이 가장 높은 관련이 있기 때문으로 보여진다.

가정요인과 사회적 지원요인을 포함하는 조직 외 요인에서는 인정요인이 가장 강한 상관을 보였고($r = -.376, p < .01$), 상사요인($r = -.374, p < .01$), 업무자체요인($r = -.374, p < .01$)과도 강한 부적 상관관계를 보였다. 이것은 가정에서의 지원과 사회적 인정요인과 같은 심리적이 지지가 조직 외적인 부분의 스트레스와 강한 관련이 있다는 것을 암시해 주며, 상사에 대한 만족과 업무자체에 대한 만족감 또한 가정요인, 사회적 지원요인과 관련한 조직 외에서 오는 직무스트레스를 크게 경감시킬 수 있다는 가능성을 시사하는 결과이다.

또한 개인관련 요인은 통제소재, 욕구 및 가치, 능력 및 경험, 인구 통계적 특성 등과 관련한 직무만족도 하위 요인으로 직무만족 하위요인 중 작업조건 요인($r = -.322, p < .01$)과 가장 강한 상관관계를 보여주고 있다.

다음은 직무만족의 하위요인들이 직무스트레스를 결정하는 정도를 알아보기 위하여 변인의 크기 순서로 전향적 단계별 회귀분석을 실시한 결과이다.

〈표Ⅳ-8〉 직무스트레스에 대한 직무만족 회귀분석

독립변수	누가 R ²	△R ²	회귀계수 (B)	표준화 회귀계수 (β)	t
작업조건	.262	.262	-3.321	-.337	-3.473**
상사	.309	.048	-1.935	-.280	-2.882**

**p<.01

회귀모형은 1단계에서 작업조건 요인이 추출되었고, 2단계에서는 상사 요인이 추출되었으며, 이 두 요인을 포함한 회귀모형은 직무스트레스에 약 30%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 〈표Ⅳ-8〉에 의하면, 직무만족도 하위요인 중 직무스트레스를 예언하는 유의한 변인으로는 작업조건요인(t=-3.473, p<.01)과 상사요인(t=-2.882, p<.01)이 있었으며, 그 중 작업조건요인이 직무스트레스에 대한 설명력이 가장 큰 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무만족도 요인 중에서도 작업조건요인과 상사 요인이 직무스트레스를 크게 하느냐, 혹은 적게 하느냐를 좌우하는 중요한 척도로서, 작업조건에 대한 만족이 낮을수록, 상사에 대한 만족이 낮을수록 직무스트레스는 높아진다는 해석이 가능하다.

다음의 〈표Ⅳ-9〉은 직무스트레스의 하위요인들이 직무만족을 결정하는 정도를 알아보기 위하여 변인의 크기 순서로 전향적 단계별 회귀분석을 실시한 결과를 표시하고 있다.

〈표Ⅳ-9〉 직무만족에 대한 직무스트레스 회귀분석

독립변수	누가 R ²	△R ²	회귀계수 (B)	표준화 회귀계수 (β)	t
조직외	.246	.246	-.082	-.356	-4.116**
직무관련	.308	.062	-.016	-.285	-3.302**

**p<.01

〈표Ⅳ-9〉에 의하면 조직외 요인과 직무관련 요인 등의 직무스트레스 요인에

의해 직무만족이 설명되는 양은 약 30%인 것을 알 수 있다. 1단계에서는 조직 외 요인이, 2단계에서는 직무관련 요인이 추출되었다. 또한, 직무스트레스의 5개 하위 요인 중, 인지된 직무만족에 영향을 미치고 있는 유의한 요인은 조직 외 요인 ($t=-4.116, p<.01$)과 직무관련 요인($t=-3.302, p<.01$)으로 나타났다. 즉, 다른 스트레스 요인보다 조직 외 요인과 직무관련요인이 직무만족을 크게 하느냐, 적게 하느냐의 중요한 척도로 평가되어 질 수 있다는 것으로, 가정과 사회적 지원에 의한 조직 외 관련 스트레스가 낮을수록, 직무와 관련한 스트레스가 낮을수록, 직무만족은 높아짐을 의미한다.

이상의 결과로써 가설 5는 지지되었고 두 변인간 강한 부적 상관관계가 나타나, 직무스트레스가 정신적, 신체적 역기능을 부하 한다는 고전적인 개념의 결과와 일치하였다. 또한 직무스트레스에 가장 강한 영향을 미치는 직무만족 변인으로는 작업조건 요인과 상사요인이, 인지된 직무만족에 가장 강한 영향을 미치는 직무스트레스 변인으로는 조직 외 요인, 직무관련 요인이 나타났다.



V. 요약, 결론 및 제언

1. 요약

본 연구에서는 성숙, 미성숙 자아방어기제 유형에 따라 지각된 직무만족 및 직무스트레스의 수준에 차이를 검증하고, 직무만족을 고양하고, 직무스트레스를 낮추는 유용한 자아방어기제 유형을 탐색하는데 그 목적이 있다. 이를 위하여 본 연구에서는 직무만족과 직무스트레스의 관계, 자아방어기제와 직무만족 및 직무스트레스의 관계를 분석하고, 자아방어기제 유형에 따른 집단 간 차이를 분석하였다.

본 연구의 목적을 달성하기 위한 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

1. 자아방어기제와 직무만족은 어떠한 관계가 있는가?
2. 자아방어기제와 직무스트레스는 어떠한 관계가 있는가?
3. 직무만족과 직무스트레스는 어떠한 관계가 있는가?

이와 같은 연구문제를 구명하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 성숙한 자아방어기제는 직무만족과 유의한 상관관계가 있을 것이다.

가설 2. 성숙한 자아방어기제를 사용하는 집단은 미성숙한 방어기제를 사용하는 집단보다 직무만족이 높을 것이다.

가설 3. 미성숙한 자아방어기제는 직무스트레스와 유의한 상관관계가 있을 것이다.

가설 4. 미성숙한 자아방어기제를 사용하는 집단은 성숙한 방어기제를 사용하는 집단보다 직무스트레스가 높을 것이다.

가설 5. 직무만족과 직무스트레스는 유의한 상관관계가 있을 것이다.

이상의 연구문제를 해결하기 위하여 제주도 내의 일반 공무원을 본 연구의 조사 대상으로 선정하였고, 총 147부의 검사지가 분석에 사용되었다. 또한 자아방어기제를 측정하기 위하여 이화방어기제 검사(이근후 외, 1991)를 사용하였는데, 김성훈

(1994)이 원 도구 총 200문항 중 61문항을 추출한 것을 본 연구에서 사용하였다.

직무만족 척도로는 박세영(1991)이 김준곤(1987)의 연구결과를 토대로 하여 수정, 보완한 도구를 본 연구에 적합하도록 수정하여 사용하였다.

직무스트레스 척도는 이종목과 박한기(1988)가 개발한 직무스트레스 척도 중 교대요인을 제외한 14요인을 사용하였고, 문항 중 요인부하량이 높은 순으로 추출하여 사용하였다.

본 연구의 분석은 SPSS 10.0을 이용하여 이루어졌으며, 자아방어기제와 직무만족, 직무스트레스 간의 관계를 알아보기 위하여 Person의 적률 상관계수를 산출하였고, 이를 회귀분석을 통해 다시 확인하였다. 또한, 성숙한 자아방어기제를 사용하는 집단과 미성숙한 자아방어기제를 사용하는 집단 간 직무만족과 직무스트레스의 인지된 차이를 검증하기 위하여 t검증을 실시하였다.

이에 따른 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 자아방어기제와 직무만족의 관계 검증을 위한 상관분석에서는 성숙한 자아방어기제인 행동억제($r = .237, p < .01$)와 자아확대($r = .168, p < .05$)가 직무 만족에 유의한 정적 관계가 있는 것으로 나타났다.

둘째, 성숙, 미성숙 집단 간 직무만족도 t검증에서 성숙집단이 미성숙집단에 비하여 높은 직무만족도를 보인 하위요인은, 보상요인을 제외한 모든 요인인, 업무와 관련한 신체적 노력요인($t = -2.829, p < .01$), 상사요인($t = -2.536, p < .05$), 업무자체 만족요인($t = -3.094, p < .01$), 후생복지요인($t = -2.684, p < .01$), 인정요인($t = -2.014, p < .05$), 동료요인($t = -3.021, p < .01$), 작업조건요인($t = -2.904, p < .01$)으로 나타났다. 전반적으로 볼 때 현재의 직장생활을 묻는 전체적 직무만족도는 성숙집단($M = 3.39$)과 미성숙집단($M = 3.13$)간 통계적 유의미한 차이를 보이지 않았으나, 미성숙집단보다 성숙집단의 하위요인의 만족도가 전반적으로 더 높은 경향성을 보이고 있다. 이는 대상 집단인 공무원이 자아방어기제와 같은 성격적 변인에 관계없이 전체적으로 직무만족을 높게 평정하고 있음을 알 수 있다.

셋째, 자아방어기제와 직무스트레스의 관계 검증에서 미성숙한 방어기제 유형인 불안정한 예민화($r = .347, p < .01$)와 자아부정($r = .248, p < .01$)이 유의한 부적 상관관계가 있는 것으로 나타나, 직무스트레스와 미성숙한 자아방어기제 간 유의한 정적 상관관계가 나타났다.

넷째, 성숙, 미성숙 집단 간 직무스트레스의 차이검증에서는 직무스트레스 총합에 대하여 미성숙집단(M=160.15)과 성숙집단(M=140.91)간 유의미한 차이가 나타났다.(t=3.364, p<.01). 하위요인으로서는 직무관련(t=3.494, p<.01), 조직 외 관련(t=3.598, p<.01), 개인관련(t=2.611, p<.05)요인에서 미성숙한 집단이 성숙한 집단에 비하여 높은 직무스트레스를 보고하였으며, 물리환경요인과 조직관련 요인은 성숙집단과 미성숙집단 간 유의미한 차이를 나타내지 않았다.

다섯째, 직무만족과 직무스트레스의 관계 검증에서 모든 하위요인에 걸쳐 일방적인 부적 상관관계가 나타났다. 직무스트레스 요인을 중점적으로 살펴보면, 직무스트레스의 하위요인에서 물리환경은 작업조건과 가장 강한 상관관계를 보였다(r=-.359, p<.01). 조직관련 요인은 상사요인과 가장 강한 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다(r=-.453, p<.01). 직무관련 스트레스 요인 또한 상사요인과 가장 강한 부적 상관관계를 보여주었다(r=-.527, p<.01). 조직 외 요인에서는 인정요인이 가장 높은 관련이 있는 것으로 나타났으며(r=-.376, p<.01), 개인관련 스트레스 요인은 작업조건 요인과 가장 강한 부적 상관관계가 나타났다(r=-.322, p<.01).

직무만족이 직무스트레스에 미치는 영향을 알아보기 위한 전향적 단계별 회귀분석에서는 작업조건요인과 상사요인이 직무 스트레스에 가장 크게 영향을 미치는 직무만족 변인으로 나타났으며, 직무만족에 영향을 미치는 직무스트레스 변인을 알아보기 위한 회귀분석에서는 조직 외 요인과 직무관련 요인이 직무만족에 대하여 영향을 미치는 직무스트레스 요인으로 나타났다.

2. 결 론

본 연구의 결과를 종합하면 다음과 같다.

첫째, 자아확대와 행동억제 등 성숙한 자아 방어기제방식을 사용할수록 직무만족은 높다.

둘째, 성숙한 자아방어기제를 사용하는 집단일수록 그렇지 않은 집단에 비하여, 신체적 노력, 상사, 업무자체에 대한 만족, 후생복지, 인정, 동료, 작업조건 등의 직무만족 요인에 대해 더 높은 직무만족을 인지한다.

셋째, 불안정한 예민화와 자아부정 등 미성숙한 자아 방어기제 방식을 사용할수록 직무스트레스는 높다.

넷째, 미성숙한 자아방어기제를 사용하는 집단일수록 성숙한 자아방어기제를 사용하는 집단에 비하여, 직무관련, 조직 외 관련, 개인관련 스트레스 요인에 대하여 직무스트레스를 더 높게 인지한다.

다섯째, 직무만족과 직무스트레스는 부적인 상관관계이다.

이상의 결과를 토대로 결론을 종합해 보면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 직무만족과 직무스트레스 간 강한 부적 상관관계가 도출되었다. 이것은 Yerkes와 Dodson의 역 U자 가설과 같이 스트레스의 기능적이고 진취적인 측면을 강조하는 근래의 새로운 연구들과 일치하지 않고, 스트레스의 역기능적·혐오적 역할을 강조하는 고전적 개념에 부합하는 결과이다. 또한, 이것은 직무만족 및 직무스트레스가 단순히 과업과 직무환경에의 투입요인에만 귀착이 되는 것이 아니라, 근로자 개인의 정서적·성격적 변인에 따라 인지하는 직무만족과 직무스트레스의 차이가 있다는 것을 시사하는 결과이기도 하다.

둘째, 불안정한 예민화, 자아부정 방식과 같이 미성숙한 방어기제 유형을 상대적으로 더 많이 사용하는 집단이 그렇지 않은 집단보다 직무스트레스를 더 높게 인지한다는 결과가 나왔다. 이것은 성숙도에 따른 자아방어기제의 위계에서도 불안정한 예민화 방식(투사, 해리, 수동공격, 전치, 신체화, 행동화)이 가장 미성숙한 자아방어기제 유형에 속한다는 사실에서 그 근거를 찾을 수 있다. 자아부정 방식도 용납할 수 없는 충동과 행동을 억압하고 그와 반대되는 감정을 겉으로 표현한 다던가(반동형성), 동일시의 기제를 사용하여 대상관계에서 느껴지는 갈등이나 불안을 방어하고, 직면하고 있는 갈등이나 좌절을 보다 낮은 연령수준에 알맞은 미성숙한 적응방식을 취하여 대처하는 등(퇴행)의 미성숙한 대응방식 등을 포함하고 있어, 미성숙한 대처가 직장생활에서 자신 뿐 만 아니라, 타 조직원들에게도 스트레스원으로 작용할 수 있음을 시사해 준다.

셋째, 행동억제와 자아확대 등의 성숙한 자아방어기제 유형을 상대적으로 더 많이 사용하는 집단이 그렇지 않은 집단에 비하여 직무만족을 더 많이 느낀다는 결

과가 도출되었다. 이는 행동억제가 부적 감정을 유발하는 긴장상황에서 감정적인 대응행동을 유보시키는 기제이기 때문이라고 해석 할 수 있다. 자아확대 또한, 통제, 왜곡, 유머, 승화, 이타주의 등 자아의 긍정적이고 수용적, 친화적인 방어기제 유형을 포함한다는 점에서 자아상이 긍정적이고, 이를 밝게 외부로 표출하는 사람일수록 직무만족도가 높을 가능성을 시사한다. 그러나 심리적·신체적 긴장상황이 유발되었을 때 무조건적으로 자신의 감정을 표출시키는 것을 억제하는 방법은, 장기적으로 직무만족 보다는 직무스트레스를 야기 시킬 가능성이 매우 높다. 때문에 상황에 걸맞게 자신을 표현하고 이를 유머나 이타주의적 행동 등으로 확대하는 방식이 장기적으로는 직무만족을 높이고, 직무스트레스를 경감시키는 방법으로 알맞을 것이라 생각된다.

3. 제 언

이와 같은 연구 결과를 토대로 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 자아확대적, 행동억제적 자아방어기제 유형과 같은 성숙한 방어기제 유형을 상대적으로 많이 사용하는 집단이 그렇지 않은 집단보다 직무만족을 더 많이 느낀다는 결과가 도출되었다. 본 연구에서는 직무스트레스로 인한 부적응 및 장애가 생기기 전에 자기점검의 지표로 활용할 수 있으며, 이에 따른 프로그램의 기초 자료로 활용이 기대된다.

둘째, 본 연구에서 직무만족과 직무스트레스간 강한 부적 상관관계가 도출되었다. 그러나 직무만족 및 직무스트레스가 개인의 성격적 변인 및 사회적 맥락에 의해서 매개가 된다는 연구가 도출되었으므로, 이러한 점을 미루어 여러 측면을 종합하는 다면적인 후속연구가 계속적으로 이루어져야 한다고 본다.

셋째, 직무만족 및 스트레스는 비교적 동질적인 물리 작업환경 및 심리 작업환경에서만 측정과 비교가 가능하다고 보여지며, 그렇지 않은 경우에는 연구의 합리성이 저해된다. 앞으로는 본 연구가 질문지에 의존했던 제한점을 보완하여 직접법, 투사법, 참여관찰법이 병행되어 보다 심층적인 직무만족 및 직무스트레스에 대한 연구가 이루어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 김경희(1997). 이화방어기제검사의 타당도 연구. 석사학위논문, 고려대학교.
- 김성훈(1994). 서비스직 근로자의 자아방어기제에 따른 대응행동과 직무만족도. 석사학위논문, 고려대학교.
- 김병숙 외(1999). 직업상담사 2급 직업심리학. 박문각
- 김은경(1992). 자아방어기제를 통해 본 방어성과 자기존중감(Self-Esteem)간의 관계. 석사학위논문, 고려대학교.
- 김정애(1994). 사회적 지지, 자기 지각과 자아방어기제, 불안과의 관계. 석사학위 논문, 이화여자대학교.
- 김정희 외(1985). 스트레스 對處方式의 構成要因 및 憂鬱과의 關係. 행동과학연구, 제 7집 127-138.
- 김준곤(1983a). 職務滿足의 理論構成을 위한 그 性格과 組織行動과의 關係에 대한 考察. 효성여자대학교, 논문집 제 27집.
- _____ (1987b). 직무만족의 측정과 영향을 미치는 변인. 효성여자대학교, 논문집 제 35집.
- _____ (1998c). 직무만족의 측정과 관련변인들의 영향. 한국심리학회지 : 산업 및 조직. Vol. 1, No. 1. 55-78.
- 박세영(1991). 대우의 형평 지각을 결정짓는 요인들. 한국심리학회지 : 산업 및 조직. Vol. 4, No. 1. 22-44.
- 박한기(1989). 직무스트레스와 긴장의 관계(개인-환경적합모델을 중심으로). 석사학위논문, 전남대학교.
- 배지연(1992). MMPI하위척도가 나타내는 성격특성과 자아의 방어기제 간의 관계. 석사학위논문, 이화여자대학교.
- 신종학(1995). 職務스트레스와 職務滿足과의 關係에 관한 研究. 석사학위논문, 동국대학교.

- 송대현 외(1988). 직무스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 상관관계 연구. 한국 심리학회 : 산업 및 조직. Vol. 1, No. 1. 123-146.
- 유영수(1995). 자아방어기제와 직무스트레스가 직장인의 정신건강에 미치는 영향. 석사학위논문, 이화여자대학교.
- 유 정(2000). 職務스트레스와 職務滿足의 相關關係에 관한 研究 - 全國 5個 國立大學을 中心으로-. 석사학위논문, 경상대학교.
- 윤태정(1993). 서비스 수행의 질과 성격특성의 관계. 석사학위논문, 고려대학교.
- 이근후 외(1991). 이화방어기제검사 실시요강. 하나 의학사.
- 이선영(2002). 직장인의 방어기제유형과 지각된 직무스트레스 수준과의 관계. 석사학위논문, 서강대학교.
- 이은희(1996). 영업직 사원들의 직무스트레스와 조직행동과의 관계. 석사학위논문, 전남대학교.
- 이종목(1990a). 女性勞動者의 職務스트레스와 組織行動과의 關係에 관한共變量 構造模型. 박사학위논문. 고려대학교.
- _____외(1988b). 직무스트레스 척도제작에 관한 연구(I). 사회심리학 연구, Vol. 4, No. 1. 241-262.
- _____외(1991c). 직무스트레스와 조직성과의 관계모델 검증연구. 한국심리학회지, Vol. 4, No. 1. 1-21.
- 이주일 외(1997). 정서의 체험 및 표현성이 건강과 심리적 안녕에 미치는 영향. 한국심리학회지 : 사회 및 성격, Vol. 11, No. 1. 117-140.
- 전인식(1993). 교환이념에 따른 절차공정성과 이직의도 및 직무스트레스의 관계. 석사학위논문, 고려대학교.
- 조선일보, “스트레스로 인한 정신질환도 産災 추세”, 2004년, 4월 13일 자.
- 황설미(1992). 職務스트레스와 職務滿足間의 相關關係에 관한 研究. 석사학위논문, 고려대학교.

- Alderfer, C. P.(1969)). An empirical test of a new theory of human needs, *Organizational Behavior and Human Performance*, 4.
- Billings, A. G., & Moos, R. H.(1981). The role of coping responses and social resources in attenuating the stress of life event. *Journal Behavioral Medicine*. 4,
- Bond. M. B. (1983). Empirical study self defence mechanism. *ArchGen Psychiatry* 40.
- Carlson, H. C.(1981). Improving the Quality of work life. In P. Mali(Ed.), *Management Handbook*, 1111-1162, John wiley & Sons.
- Cohen, S., & Hoberman, H. M.(1983). Positive events and social supports as buffers of life change stress. *Journal of Applied Social Psychology*, 13, 99-125.
- Freud, A.(1936). *The ego and the mechanism of defense*, N. Y International University Press.
- Freud S.(1984). *The neuro-Psychosis of defense*. Ibid. 3.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M. & Donnelly, J. M.(1982). *Oganization*. Business Publications, Inc.
- Hartman H.(1939). *Psychoanalysis and concept of health*. In Bellak L, Hurvich M, Gediman H : Ego functions in schizoprenics, neurotics, and normal. new york, willey-Interscience.
- Kaplan, H. I., & Sadock, C. W.(1989). *Comprehensive textbook of psychiatry IV*. Baltimore : Williams & Wilkins.
- Lawler, E. E.(1973). *Motivation in work organizations*. Belmont California : Wadsworth Publishing Company.
- Lazarus, R. S.(1966a). *Psychological stress and the coping process*. New York : McGraw-Hill.
- _____.(1981b). *The stress and coping paradigm*. In C. Eisdorfer, D. cohen, A. Kleinman, & P. Maxim (Eds.), Model clinclal psychopathology New York: Spectrum.

- Locke, E. A.(1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In Dunnett, M. D. (Ed), Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago : Rand McNally
- Lonigan C. J., Carey, M. P., & Finch, A. J.(1994). Anxiety and depression in children and adolescents: affectivity and the utility of self-reports. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 62, 1000-1008.
- McGrath, J. E.(1976). *Stress and behavior organizations*. In M. D., Dunnette(Ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Rand McNally and Company.
- Newton, T. J.(1989). Occupational stress and coping with stress : A critique. *Human Relation*. 42, 441-461.
- Selye, H.(1983). The stress concept : past, Present and future, In C. L. L. (Ed), *Stress research : Issues for the eighties*, JohnWiley & Sons.
- Siegel, R.(1969). What are the defence mechanism?. *Journal of American Psychoanalytic Association* 17.
- Vaillant, G. E.(1971a). Theoretical Hierarchy of adaptive ego mechanisms. *Archive of general Psychiatry*. 24, 107-118.
- _____ . (1977b). *Adaptation to Life*. Boston : Little , Brown.
- Vroom, V. H(1964). *Work and Motivation*, John Willy & Sons.
- Watson, D. & Clark, L. A.(1992). Affects separable and in separable: On the Hierarchical arrangement of the negative affect. *Journal of personality and social psychology*, 62, 489-505.
- Yerkes, R. M., & Dodson, J. D.(1908). The relations of strength of stimulus to rapidity of habit formation, *Journal of comparative and neurological psychology*, Vol. 18.

<Abstract>

The relation between Self-Defense mechanism and job
satisfaction and job stress of a Public officer

Hyun, Ji-Hye

Counselling Psychology Major

Graduate School of Education Cheju National University

Jeju, Korea

Supervised by Professor Park, Tae-Soo

The object of the present study is to identify of the relation between self defence mechanism and job satisfaction and job stress of a public officer. That may focused on improve the intermediated possibility of job satisfaction and job stress by defence mechanism which were related to their coping style caused by negative or positive emotional situation.

For this purpose, this study set up the following research problems.

First, What's the relation self defence mechanism and job satisfaction?

Second, What's the relation self defence mechanism and job stress?

Third, What's the relation job satisfaction and job stress?

And this study set up like followings hypothesis to verify research problem and

* This thesis submitted to the Committee of the Graduate School of Education, Cheju University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Education in August, 2004.

achieve the purpose of present study

hypothesis 1. There will be significant correlation between maturity self-defense mechanism and job satisfaction.

hypothesis 2. group using mature self-defense mechanism will have higher job satisfaction than group using immaturity defense mechanism.

hypothesis 3. There will be significant correlation between immaturity self-defense mechanism and job stress.

hypothesis 4. group using immaturity Self-defense mechanism will have higher job stress than group using maturity defense mechanism.

hypothesis 5. There will be significant correlation between job satisfaction and job stress.

To answer these questions and verify the hypothesis, this study conducted a questionnaire survey on 147 government officer in Jeju city

The assessment instrument to measure self defence mechanism is the part of the group Ewha Defence Mechanism Test(1991) that modified by Kim seong-hun.

To investigate job stress, this study used the job stress test(1988) that invented by Lee, jong-mok & Park, han-ki.

And the assessment instrument to measure job satisfaction is job satisfaction test that invented by Park, se-young(1991). This instrument based on Kim, jun-gon's research.

After the test, the present researcher excutes the results electronically, and carried out t-test, correlation analysis, regression analysis to verify hypothesis.

From the process presented above, this study draw to the following conclusions.

First, Maturity defence mechanism that include ego expansion defence mechanism and behavior repression defence mechanism is positively correlated to job satisfaction.

Second, Relatively, maturity defence mechanism used group is tend to reports the job satisfaction more than immaturity defence mechanism used group in physical effort factor, senior factor, work-itself satisfaction factor, welfare promotion factor, recognition factor, coworker factor, work condition factor.

Third, Immaturity defence mechanism that include unstable irritation defence mechanism and ego denial defence mechanism is positively correlated to job satisfaction.

Fourth, Relatively immaturity defence mechanism used group is tend to reports the job stress more than maturity defence mechanism used group in work-related factor, organization-excepted factor, individual-related factor.

Fifth, There is strong negative correlation between job satisfaction and job stress. Especially, work condition factor and senior factor is verified that affects job satisfaction strongly. And It is verified that organization-excepted factor, job-related factor is a job stress factor which affects to job satisfaction strongly.

According to the conclusions presented above, We can conclude that job satisfaction and job stress is not the thing simply inflected pleasant or unpleasant, but complicated and mingled emotional chain reaction mediated by personal variables, especially personality such as defence mechanism. And job satisfaction has positive relation with maturity self-defense mechanism and job stress has positive relationship with immaturity self-defense mechanism, and based on this result, it is suggested that we need to improve job satisfaction, and to develop and use counseling technique to reduce job stress.

〈부록-설문지〉

부 록

- <부록 1> 자아방어기제 검사지
- <부록 2> 직무만족도 검사지
- <부록 3> 직무스트레스 검사지
- <부록 4> 개인배경변인 검사지

안녕하십니까?

본 설문에 앞서 귀한 시간을 허락하여 주신 귀하께
진심으로 감사를 드립니다.

본 설문지는 자아방어기제 유형에 따른
직무스트레스와 직무만족도에 대한 관계를
알아보고자 하는 것입니다.

각 문항에는 정답이 없으므로 귀하의 생각과 경험을
있는 그대로 솔직히 답변해 주시면 됩니다.

귀하가 답변하신 내용은 한 문항 한 문항 모두가 소중한
자료로 쓰여질 것이며, 연구목적 이외에 다른 용도로는
절대로 사용되지 않을 것임을 다시 힘주어 약속드립니다.
바쁘시더라도 부디 정확하고 성실하게 한 문항도 빠짐없이
답변해 주시기를 부탁드립니다.

감사합니다.

제주대학교 교육대학원 상담심리 전공

현 지 혜 드림 (hooyeya@naver.com)

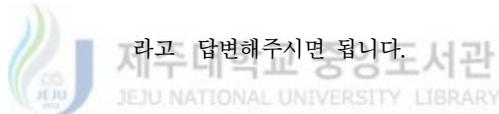
〈부록 1〉 자아방어기제 검사지

이 검사지는 여러분이 살아가면서 당면하게 되는 여러 가지 갈등상황에 대해 어떻게 대처하는가를 알아보기 위한 것입니다. 각 문항 등을 읽어보시고, 그 내용이 당신의 생각이나 행동과 얼마나 일치하는가를 판단하여 응답해 주십시오.

이 문항에는 옳거나 그른 답이 있는 것이 아니므로 당신의 생각과 행동을 있는 그대로 응답해 주시면 됩니다. 시간제한은 없으나, 너무 심각하게 생각하지 마시고 있는 그대로 응답하여 주십시오.

만약 "나의 결혼의 첫째 조건은 사랑이라고 생각한다."라는 질문에 대해서 귀하께서는

	전혀		보통		매우
'전혀 아니다' 라고 생각하시면	①	2	3	4	5
'보통이다' 라고 생각하시면	1	2	③	4	5
'매우 그렇다' 라고 생각하시면	1	2	3	4	⑤



문항내용	전혀	보통	매우
1. 돈에 여유가 없더라도 옷을 살 때는 기왕이면 고급으로 사겠다 .	1—2—3—4—5		
2. 다른 사람이 하는 일을 바로 잡아주고 싶은 경우가 자주 있다.	1—2—3—4—5		
3. 남에게 선물할 때, 절대 내 분수에 넘치는 것은 하지 않는다.	1—2—3—4—5		
4. 손님이 제발 자주있으면 하면서도 붙잡는 경우가 있다.	1—2—3—4—5		
5. 나는 화가 나더라도 웃는 낯으로 대하려고 애쓴다.	1—2—3—4—5		
6. 남의 좋은 행동을 보면 나도 그렇게 해보려고 한다.	1—2—3—4—5		
7. 영화를 보고 나서 영화 속의 주인공이 했던 것처럼 해보고 싶어진다.	1—2—3—4—5		
8. 종교에 의지해서 마음의 고통을 이겨낸 적이 있다.	1—2—3—4—5		
9. 집은 비록 서퍽짜리 일망정 곁은 그럴 듯하게 꾸민다	1—2—3—4—5		
10. 누가 나에게 일을 시키면 바쁜 척 할 때가 있다.	1—2—3—4—5		
11. 화가 날 때는 똥하니 말을 얇는 편이다.	1—2—3—4—5		
12. 나와 비슷한 결점을 가진 사람을 보면 괜히 싫어진다.	1—2—3—4—5		

문항내용	전혀	보통	매우		
13. 내 잘못인줄 알면서도 남을 탓하는 경우가 있다.	1	2	3	4	5
14. 다른 사람을 들볶고 나서 생각해보면 내 자신의 문제 때문인 적이 있다.	1	2	3	4	5
15. 물건을 일단 사고 나면 항상 잘 샀다고 생각하는 편이다.	1	2	3	4	5
16. 모르는 게 약이라고 골치 아픈 일은 깊이 생각하지 않는 게 낫다.	1	2	3	4	5
17. 친구들과 얘기하다가 분위기가 어색해지면 농담으로 분위기를 바꾼다.	1	2	3	4	5
18. 누가 일을 재촉하면 일부러 꾸물거릴 때가 있다.	1	2	3	4	5
19. 나는 거절당할까봐 남에게 부탁을 잘 않는다.	1	2	3	4	5
20. 만약 가족 중 누가 심한 병에 걸린다면 그 일 이 이 현실처럼 믿기지 않을 것이다.	1	2	3	4	5
21. 나를 나쁘게 말하는 사람은 아무도 없다.	1	2	3	4	5
22. 나는 주변에서 일어나는 일을 그냥 지나쳐 버리지 못하는 성격이다.	1	2	3	4	5
23. 모임에 나가면 대화의 주도권을 내가 잡게 된다.	1	2	3	4	5
24. 고생 끝에 낙이 온다고 나는 늘 견디고 인내한다.	1	2	3	4	5
25. 일이 잘 안되면 남의 탓이라도 해야 마음이 편해질 때가 있다.	1	2	3	4	5
26. 지는 것이 이기는 것이라는 말대로 행동하려고 노력한다.	1	2	3	4	5
27. 나는 관심이 있는 사람에게 오히려 냉정하게 대할 때가 있다.	1	2	3	4	5
28. 어떤 일이 처음에 잘 안되더라도 느긋하게 대처한다.	1	2	3	4	5
29. 내 자신이 미워져서 가까운 사람에게 짜증을 낼 때가 있다.	1	2	3	4	5
30. 나는 사람들을 보면 그들의 인간성을 꿰뚫어 보는 능력이 있다.	1	2	3	4	5
31. 이 사회에서 나는 없어서는 안될 중요한 인물이다.	1	2	3	4	5
32. 가끔 자신이 신비한 능력을 발휘할 수 있을 것 같은 느낌이 든다.	1	2	3	4	5
33. 무슨 일을 하기에 앞서 만반의 준비를 갖춘다.	1	2	3	4	5
34. 밖에서 기분 나쁜 일이 있을 때 집에서 화풀이하는 경향이 있다.	1	2	3	4	5
35. 아침마다 그날 할 일에 대해서 계획을 세워본다.	1	2	3	4	5
36. 내가 누구에게 싫은 소리를 한다면 순전히 그 사람을 위해서이다.	1	2	3	4	5
37. 일이 잘못되었을 때 어쩔 수 없었다고 생각되는 경우가 많다.	1	2	3	4	5
38. 상대방에게 거슬리는 점이 있으면 유머스럽게 이를 지적해 준다.	1	2	3	4	5

문항내용	전혀	보통	매우		
39 가끔 내 자신이 어떤 행동을 하고 있는지 모르는 경우가 있다.	1	2	3	4	5
40. 복잡한 일이 있으면 정신이 혼란해져서 엉뚱한 행동을 할 때가 있다.	1	2	3	4	5
41. 앞으로 곤란한 때를 대비하여 미리 저축하는 편이다.	1	2	3	4	5
42. 나는 어떤 때는 전혀 다른 사람인 양 행동할 때가 있다.	1	2	3	4	5
43. 기분이 안 좋을 때 식사하면 체하거나 소화가 잘 안 된다.	1	2	3	4	5
44. 기분이 좋으면 평소 여기저기 아프던 것이 말끔히 나아진다.	1	2	3	4	5
45. 신경 쓰면 자주 설사를 하거나 변비가 되곤 한다.	1	2	3	4	5
46. 기분이 울적할 때는 노래를 하면서 달랜다.	1	2	3	4	5
47. 괴로운 일이 있을 때 뭔가 일을 하면서 푼다.	1	2	3	4	5
48. 화김에 무슨 일을 저지르는 경향이 있다.	1	2	3	4	5
49. 친구 따라 강남 가듯 친구들의 행동을 따라하는 편이다.	1	2	3	4	5
50. 울컥하는 마음에서 충동적으로 감정을 터뜨리는 경우가 있다.	1	2	3	4	5
51. 나는 억울한 일을 당하면 참지 못하고 폭발한다.	1	2	3	4	5
52. 어려운 사람을 돕는 것이 나의 기쁨 가운데 하나이다.	1	2	3	4	5
53. 내가 조금 희생되더라도 남을 돕는 일에 앞장서는 편이다.	1	2	3	4	5
54. 나는 남의 문제를 해결하는데 시간을 아끼지 않는다.	1	2	3	4	5
55. 늙으면 아이 된다는 것처럼 때때로 나 자신이 유치해지는 것을 느낀다.	1	2	3	4	5
56. 스트레스를 받으면 음식을 지나치게 먹는 경향이 있다.	1	2	3	4	5
57. 나는 상대방이 내 부탁을 거절하면 마구 때를 쓰는 경향이 있다.	1	2	3	4	5
58. 일이 잘 안되더라도 웃음으로 여유를 찾는다.	1	2	3	4	5
59. 나는 거절당할까봐 사랑한다는 말을 하지 못한 적이 있다.	1	2	3	4	5
60. 오르지 못할 나무는 아예 쳐다보지도 않는다.	1	2	3	4	5
61. 나는 사람들이 많이 모이는 장소에는 가고 싶지 않다.	1	2	3	4	5

〈부록 2〉 직무만족 검사지

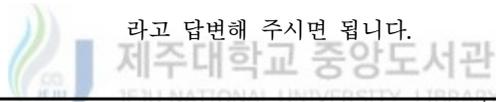
이 검사지는 여러분의 직장생활과 만족도를 알아보기 위한 것입니다.

각 문항 등을 읽어보시고, 그 내용이 당신의 생각이나 행동과 얼마나 일치하는가를 판단하여 응답해 주십시오. 이 문항에는 옳거나 그른 답이 있는 것이 아니므로 당신의 생각과 행동을 있는 그대로 응답해 주시면 됩니다.

시간제한은 없으나, 너무 심각하게 생각하지 마시고 있는 그대로 응답하여 주십시오.

만약 "회사가 산재보험, 고용보험 등의 사회보험을 보장해 주는 정도"라는 문항에 대해서 귀하께서는

	매우불만족	보통	매우만족
'매우불만족스럽다' 라고 생각하시면	①	2	3 4 5
'보통이다' 라고 생각하시면	1	2	③ 4 5
'매우 만족스럽다' 라고 생각하시면	1	2	3 4 ⑤



라고 답변해 주시면 됩니다.

문항내용	매우불만족	보통	매우만족
1. 상사와의 만남이나 대화	1	2	3 4 5
2. 월급으로 생활을 유지하는 정도	1	2	3 4 5
3. 지금하고 있는 업무	1	2	3 4 5
4. 상사의 지시나 명령	1	2	3 4 5
5. 현재의 주당 근무시간	1	2	3 4 5
6. 현재의 업무량	1	2	3 4 5
7. 다른 회사의 봉급 수준과 비교하여 당신의 월급	1	2	3 4 5
8. 동료와의 인간관계	1	2	3 4 5
9. 당신의 일을 계획하고 준비하며 실천하는 데 있어서 상사가 도와주는 정도	1	2	3 4 5
10. 회사에서의 능력발휘기회	1	2	3 4 5
11. 회사의 승진제도	1	2	3 4 5
12. 회사에서의 인간적인 대우를 받는 정도	1	2	3 4 5
13. 회사의 퇴직금 제도	1	2	3 4 5
14. 이 회사에 근무한다는 것에 대한 주위사람들의 인정	1	2	3 4 5
15. 회사의 인사배치제도	1	2	3 4 5
16. 회사가 회사의 운영사항을 직원들에게 알려주는 정도	1	2	3 4 5

문항내용	매우불만족 보통 매우만족
17. 근무장소의 작업환경	1—2—3—4—5
18. 동료들간의 협동심	1—2—3—4—5
19. 업무자체에 대한 즐거움이나 보람	1—2—3—4—5
20. 회사의 후생복지시설과 그 내용	1—2—3—4—5
21. 당신의 장래에 대한 회사의 보장	1—2—3—4—5
22. 업무에 대해 당신이 지닌 재량권	1—2—3—4—5
23. 회사에 출퇴근하는데 걸리는 시간	1—2—3—4—5
24. 현재의 당신의 직업	1—2—3—4—5
25. 사원들의 능력개발을 위한 상사의 노력	1—2—3—4—5
26. 개인사정에 대한 회사나 상사의 노력	1—2—3—4—5
27. 회사의 후생시설 및 복지제도가 제공해 주는 혜택	1—2—3—4—5
28. 직장동료의 봉급수준과 비교하여 당신의 월급	1—2—3—4—5
29. 당신의 일을 하는데 요구되는 신체적 노력	1—2—3—4—5
30. 회사의 후생시설 및 복지제도의 운영실태	1—2—3—4—5
31. 회사에서 당신의 스케줄을 스스로 조정하는 정도	1—2—3—4—5
32. 업무를 통해서 새로운 기술이나 지식을 쌓을 기회	1—2—3—4—5
33. 회사의 승진기회	1—2—3—4—5
34. 일을 하는데 요구되는 정신적 노력	1—2—3—4—5
35. 업무개선을 위한 사원들의 의견을 회사가 수용해주는 정도	1—2—3—4—5
36. 회사에서 승진 대상자를 선발하는데 있어서의 공정성	1—2—3—4—5
37. 당신의 업무수행능력에 대한 상사나 동료의 인정	1—2—3—4—5
38. 상사가 사원들의 건의나 불만을 받아들여주는 정도	1—2—3—4—5
39. 당신의 능력에 대한 회사나 상사의 평가	1—2—3—4—5
40. 동료들간의 근무분위기	1—2—3—4—5
41. 상사와의 인간관계	1—2—3—4—5
42. 회사에서 노력한만큼의 대우	1—2—3—4—5
43. 이 회사에 근무하면서 경험을 쌓을 기회	1—2—3—4—5
44. 전반적으로 볼 때 현재의 직장생활	1—2—3—4—5

〈부록 3〉 직무스트레스 검사지

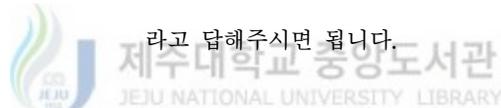
이 검사지는 여러분의 직장생활과 관련한 스트레스를 알아보기 위한 것입니다.

각 문항 등을 읽어보시고, 그 내용이 당신의 생각이나 행동과 얼마나 일치하는가를 판단하여 응답해 주십시오.. 이 문항에는 옳거나 그른 답이 있는 것이 아니므로 당신의 생각과 행동을 있는 그대로 응답해 주시면 됩니다.

시간제한은 없으나, 너무 심각하게 생각하지 마시고 있는 그대로 응답하여 주십시오.

만약 "퇴근을 정시에 하기가 어렵다"라는 문항에 대해서 귀하께서는

	전혀		보통		매우
'전혀 그렇지 않다' 라고 생각하시면	①	2	3	4	5
'보통이다' 라고 생각하시면	1	2	③	4	5
'매우 그렇다' 라고 생각하시면	1	2	3	4	⑤



문항내용	전혀	보통	매우
1. 사무실(작업장) 시설물의 진동이 몸으로 전달되는 경우가 있다.	1—2—3—4—5		
2. 시설물 배치로 인한 안전사고의 위험이 있다.	1—2—3—4—5		
3. 주위 환경이 시끄러워 감독자(상사)나 동료의 말을 잘 알아들을 수 없다.	1—2—3—4—5		
4. 외부의 소음으로 인해 사무실(작업장)이 진동할 때가 있다.	1—2—3—4—5		
5. 건물 설계상 편의시설(화장실, 휴게시설)의 이용이 불편하다.	1—2—3—4—5		
6. 개인적 여유공간이 부족하다.	1—2—3—4—5		
7. 사무실(작업장)은 공기가 매우 혼탁한 편이다.	1—2—3—4—5		
8. 작업장소가 협소하여 늘 붐빈다.	1—2—3—4—5		
9. 우리 부서는 타부서와 업무상 자주 충돌한다.	1—2—3—4—5		
10. 업무를 수행하다 보면 타부서와 책임한계가 분명치 못한 경우가 있다.	1—2—3—4—5		
11. 타부서 직원들이 우리부서의 직원들을 비난할 때가 있다.	1—2—3—4—5		
12. 나는 때때로 정당한 평가를 받고 있지 않다.	1—2—3—4—5		
13. 상사(감독자)는 부하직원을 인정하려 들지 않는다.	1—2—3—4—5		

문항내용	전혀	보통	매우		
14. 상사(감독자)는 일관성이 없다.	1	2	3	4	5
15. 업무(직무)상 나에게 기대하는 것을 확실히 모르고 있다.	1	2	3	4	5
16. 업무 수행에 있어서 충분한 권한을 갖고 있지 않다.	1	2	3	4	5
17. 내가 하고자 하는 과업(작업)방향을 동료와 함께 결정하지는 못한다.	1	2	3	4	5
18. 나의 업무범위와 책임이 명확하지 않다.	1	2	3	4	5
19. 업무에 대한 나의 생각이 반영되지 못한다.	1	2	3	4	5
20. 상사의 감독행위는 나의 의사가 반영되지 않았다.	1	2	3	4	5
21. 작업과제나 목표가 명확하지 않다.	1	2	3	4	5
22. 동료가 나에게 기대하는 바를 모르겠다.	1	2	3	4	5
23. 나의 업무(작업)가 전체적인 일과 어떻게 관련되어 있는지 확실히 모르는 경우가 있다.	1	2	3	4	5
24. 예기치 않은 문제해결을 할 때가 많다.	1	2	3	4	5
25. 나의 업무를 수행하는데 소속집단으로부터 구속을 받는다.	1	2	3	4	5
26. 나는 모순된 지시를 받는 경우가 있다.	1	2	3	4	5
27. 내 생각과는 달리 일을 해야 하는 경우가 있다.	1	2	3	4	5
28. 애매한 지시나 명령을 받고 일해야 할 경우가 있다.	1	2	3	4	5
29. 적절한 물적시설과 자원의 지원없이 과제를 수행해야 할 경우가 있다.	1	2	3	4	5
30. 수행에 필요한 시책이나 지침이 결여되어 있다.	1	2	3	4	5
31. 업무는 매우 어렵다.	1	2	3	4	5
32. 감당하기 어려운 과제들이 주어지는 경우가 있다.	1	2	3	4	5
33. 처리해야 할 일이 많아지고 있다.	1	2	3	4	5
34. 업무가 너무 복잡하고 불확실하다.	1	2	3	4	5

문항내용	전혀	보통	매우		
35. 나는 너무 많은 책임을 맡고 있다.	1	2	3	4	5
36. 현재 맡고 있는 업무는 나의 적성과 잘 맞지 않는 것 같다.	1	2	3	4	5
37. 일이 너무 지루하고 변화가 없다.	1	2	3	4	5
38. 나는 내가 하고 싶었던 업무에 종사하고 있다.	1	2	3	4	5
39. 현재의 봉급으로서는 가족을 부양하기가 힘들다.	1	2	3	4	5
40. 가족들은 현재의 나의 업무나 직책에 대해 불만을 표시한다.	1	2	3	4	5
41. 가정에서 경제적인 문제로 자주 다툰다.	1	2	3	4	5
42. 가정에서 나의 역할에 대한 합당한 대우를 받지 못하고 있다.	1	2	3	4	5
43. 상사(감독자)는 나의 업무(작업)을 계획하고 실천하는데 도움을 준다.	1	2	3	4	5
44. 상사(감독자)는 대인관계를 잘 유지하도록 복돋아 준다.	1	2	3	4	5
45. 동료들은 직무(업무)상 어려움을 겪을 때 나에게 도움을 준다.	1	2	3	4	5
46. 나의 직무(업무) 성적이 좋지 않은 것은 동료들 때문이다.	1	2	3	4	5
47. 아무리 열심히 노력해도 상사(감독자)가 나를 알아주지 않는다.	1	2	3	4	5
48. 내가 승진하지 못한 것은 운이 없었거나 기회가 좋지 않았기 때문이다.	1	2	3	4	5
49. 나는 상사(감독자)들이 나의 성적을 어떻게 평가했는지 가끔 이해할 수 없다.	1	2	3	4	5
50. 보통 두 가지 일을 동시에 해야 할 때가 있다.	1	2	3	4	5
51. 남과 경쟁하면 반드시 이기려고 한다.	1	2	3	4	5
52. 업무(직무)와 관련된 일에 실패했을 때 우울해 진다.	1	2	3	4	5
53. 업무를 수행하는데 있어서 능력부족을 느낀다.	1	2	3	4	5
54. 일(작업)에 대한 잡념 때문에 여가를 즐겁게 보내기가 어렵다.	1	2	3	4	5
55. 일이 잘되지 않을 경우 너무 쉽게 초조해 한다.	1	2	3	4	5
56. 내가 남성(여성)이기 때문에 고통받을 때가 있다.	1	2	3	4	5
57. 업무상 나이 때문에 어려웠던 점이 있다.	1	2	3	4	5
58. 출신학교 때문에 어려움을 겪을 때가 있다.	1	2	3	4	5
59. 출신지 때문에 어려움을 겪을 때가 있다.	1	2	3	4	5

