

## 직장인의 스트레스 증상과 대처 관련 변인에 대한 연구: 정서적 지원, 자기효능감, 직무만족도, 직무성취도를 중심으로

박 영 신<sup>†</sup>      이 경 란      안 자 영      이 상 희

인하대학교 교육학과

이 연구에서는 직장인의 스트레스 증상과 대처 관련 변인들 사이의 관계를 분석하는 데 주된 목적이 있다. 이를 위해 정서적 지원(가족, 직장동료, 직장상사), 자기효능감(자기조절, 사회성, 관계, 어려움극복, 업무처리), 직무만족도, 직무성취도가 스트레스 증상 및 대처에 미치는 영향력의 정도를 분석하였다. 분석대상은 교사 559명(초 205, 중 203, 고 151; 남 132, 여 427)이었다. 분석결과, 학교급별로 초, 중, 고등학교 교사는 스트레스 증상과 대처에서 차이가 없었다. 그러나 성별로는 유의한 차이가 있었는데, 여자 교사가 남자 교사보다 스트레스 증상이 높았으나 대처도 더 잘 하였다. 정서적 지원, 자기효능감, 직무성취도, 직무만족도 변인을 투입하여 중다회귀분석 하였을 때, 스트레스 증상에 대해 남녀 교사 모두 직무만족도가 의미 있는 부적인 영향력을 나타내었다. 스트레스 대처에 대해서는 남자 교사 경우에 어려움극복효능감이, 여자 교사 경우에 어려움극복효능감, 동료의 정서적 지원, 직무성취도, 가족의 정서적 지원이 의미 있는 정적인 영향력을 나타내었다. 따라서 남녀 교사 모두 높은 직무만족도는 스트레스 증상을 완화하는데 기여하는 것으로 확인되었다. 또한 남녀 교사 모두 높은 어려움극복효능감은 스트레스의 효율적 대처에 기여하였으며, 여자 교사 경우에는 이외에도 동료나 가족의 정서적 지원 및 직무성취도가 스트레스 대처에 도움이 되었다.

주요어 : 스트레스 증상, 스트레스 대처, 정서적 지원, 자기효능감, 어려움극복효능감, 직무만족도, 직무성취도

---

<sup>†</sup> 교신저자 : 박영신, 인하대학교 교육학과, (402-751) 인천광역시 남구 용현동 253  
E-mail : yspark@inha.ac.kr

### 사회적 지원과 스트레스

의학의 발전에 힘입어 평균 수명이 증가하면서, 이제 사람들은 단순히 오래 사는 것이 아니라 어떻게 하면 건강하게 오래 살 수 있는가에 대한 문제에 관심을 갖게 되었다. 그런데 신체적인 건강이 신체 자체의 건강 관련 요인에 의해서만 결정되는 것이 아니라, 스트레스와 같은 정신적인 측면이 중요한 작용을 한다. 스트레스는 일반인들의 삶에서 일상용어로 빈번하게 사용되고 있을 뿐만 아니라, 심리학 연구에서도 스트레스 구인에 대한 탐구의 현실적인 중요성과 의의가 확대되고 있다.

사람들이 경험하는 스트레스 증상이 어떠한 요인들의 영향을 받은 것인가에 대해 심리학적 연구가 이루어져 왔다. 여러 변인 중에서도 사회적 지원이 스트레스를 줄이고 건강한 삶에 의미 있게 작용한다는 사실이 검증되어 왔다(House, Landis, & Umberson, 1988). 한국 중년 남성의 심리적 건강에 대한 연구들에서 사회적 지원이 영향력 있는 변인으로 밝혀져 왔다(김양호, 2005; 이기숙, 김현지, 2002). 김민정과 현명호(2010)가 기혼의 중년 남성을 대상으로 분석하였을 때, 정서적 지원, 평가적 지원, 물질적 지원, 정보적 지원으로 구성된 네 가지의 사회적 지원은 모두 스트레스 증상과 부적 상관을 나타내었다. 임지영, 신현균과 김희경(2010)은 남한 사회에 정착한 북한 이탈주민의 지각된 사회적 지원과 생활스트레스의 상관을 구하였을 때 부적관계가 있었다.

성인만이 아니라 청년이나 청소년을 대상으로도 사회적 지원이 스트레스 증상 완화와 관련되어 있는 것으로 나타났다. 김교현과 김명자(2004)가 심해에서 잠수 훈련을 받는 군인을

대상으로 분석한 결과에 의하면, 가족으로부터 지원을 충분히 받는다고 지각하는 군인일수록 훈련 상황에서 두통이나 소화계 증상, 순환계 증상, 수면 증상과 같은 스트레스 신체증상 경험이 적었다. 즉 가족의 지원은 군인들의 스트레스를 완충해 주는 효과가 있었다. 김의철과 박영신(2001)의 연구에서 한국의 초, 중, 고등학생은 부모의 사회적 지원이, 성인은 배우자의 사회적 지원이 스트레스 증상과 부적 상관을 보임으로써, 가족의 사회적 지원에 관심을 가질 필요가 시사되었다.

일반인이 아니라 환자를 대상으로 한 연구에서도 사회적 지원은 정신건강을 위해 중요한 요소인 것으로 확인되었다. 한금선, 박은영과 전검구(2004)가 만성피로환자를 대상으로 분석한 결과에 의하면, 일상생활에서 경험하는 생리적 심리적 스트레스 증상은 사회적 지원과 매우 높은 부적 상관이 있었으며, 자기 효능감과도 부적 상관이 있었다. 또한 만성정신분열병 환자를 대상으로 분석한 김소형, 오수성, 이은희와 김현정(2005)의 연구에 의하면, 가족으로부터 지원을 많이 받을수록 삶의 질이 높았다. 여기에서 측정된 삶의 질은 심리 사회적 요인, 동기 및 에너지 요인들을 포함하였다.

일반적인 스트레스 증상을 능가하는 극단적인 외상후 스트레스 장애(PTSD)의 경우에도 사회적 지원의 중요성은 넓게 검증되었다. 강성록, 김세훈과 이현엽(2014)이 베트남전 참전 제대 군인을 대상으로 이들의 외상후 스트레스 장애 증상에 대한 예측변인을 분석하였을 때, 베트남전 복귀 후에 낮은 사회적 지원을 받았을수록 높은 외상후 스트레스 장애 증상을 보였다. Brewin, Andrews와 Valentine(2000)의 연구에서도 전쟁 복귀 후에 주위 사람들로부

터의 사회적 지원이 외상후 스트레스 장애 증상에 대한 대표적인 보호요인인 것으로 밝혀진 바 있다. 또한 라영선, 현명호, 차성이와 윤선영(2010)은 아동기의 정서적 학대나 가정 폭력과 같이 반복적이면서 대인간 폭력을 포함하는 외상을 복합 외상후 스트레스 장애로 보고, 정서적 학대가 외상후 스트레스 장애를 발전시킬 가능성이 높음(전철은, 현명호, 2003)을 검증한 결과, 아동기에 정서적 학대를 경험한 정도가 높은 사람일수록 복합 외상후 스트레스 증상이 더욱 심각했다.

사회적 지원 중에서도 정서적 지원의 중요성이 한국 사람의 스트레스에 대한 토착심리 연구 결과들을 통해 확인되어 왔다. 박영신과 김의철(2000)이 직장인과 실직자의 스트레스를 연구한 결과에 의하면, 스트레스 상황에서 다른 사람으로부터 받는 사회적 지원 중에 정서적 도움이 가장 대표적이었고, 그 다음으로 정보적 도움, 없음, 재정적 도움의 순서로 나타났다. 이 연구가 진행되던 시기가 'IMF 시기'로 국가적인 경제 위기 상황임을 고려해 볼 때, 경제적으로 열악하고 불안정한 여건에서도 한국 성인들은 재정적 도움보다 정서적 도움을 가장 대표적인 사회적 지원으로 인식하고 있었다. 여기에서 정서적 도움이라는 범주에는 정신적 위안, 진실한 대화, 격려, 위로와 같은 반응 항목들이 포함되었다. 박영신, 김의철과 김묘성(2002)이 초, 중, 고, 대학생 자녀를 둔 부모집단을 대상으로 스트레스 상황에서 도움 받은 내용을 직접 자유롭게 기록하게 하였을 때에도, 과반수가 정서적 도움을 지적하였으며, 그 다음으로 없음, 재정적 도움, 정보적 도움의 순서로 나타났다. 여기에서 정서적 도움의 범주에는 격려/위로, 정신적 도움, 상담/대화의 반응 항목들이 포함되었다.

한편 사회적 지원의 제공자와 관련하여, 박영신과 김의철(2000)이 직장인과 실직자가 스트레스 상황에서 가장 도움을 받은 사람에 대해 분석한 결과, 가족이 가장 높은 반응율을 보였고, 그 다음으로 친구, 직장 동료의 순서였으며, 직장 상사라고 응답한 경우는 극히 일부였다. 박영신, 김의철과 김묘성(2002)이 초, 중, 고, 대학생 자녀를 둔 부모 집단을 대상으로 스트레스 상황에서 사회적 지원을 해 준 사람에 대해 자유롭게 응답하게 한 결과, 가족이 약 과반수에 가까운 응답률을 보였고, 그 다음으로 없음, 친구, 동료의 순서였다. 여기에서 가족에는 배우자가 가장 높은 비율을 차지하였으며, 이외에 형제자매 부모 등이 포함되었다. 사회적 지원이 스트레스에 미치는 영향을 분석함에 있어서, 사회적 지원의 제공자들을 고려할 필요성은 박영신, Tsuda, 김의철, 한기혜, 김의연과 Horiuchi(2009)에 의해서도 제기되었다. 다양한 의미 있는 타인이 존재하기 때문에, 각 발달단계별로 의미 있는 타인으로부터의 영향력에도 차이가 있을 것이고, 각각의 의미 있는 타인으로부터의 사회적 지원이 스트레스 증상의 감소에 도움이 되는 정도에 차이가 있을 가능성이 예측되었다. Lee와 Park(2011)이 대기업 연구원을 대상으로 스트레스와 사회적 지원의 관계를 분석한 결과 부적 관계로 나타났다. 즉 직장동료나 직장상사로부터 사회적 지원을 많이 받을수록 직장인이 스트레스를 적게 경험함으로써, 사회적 지원의 중요성이 확인되었다.

#### 자기효능감과 스트레스

사회적 지원과 스트레스의 관계에서 자기효능감이 매개변인으로 작용하는 가능성이

제안되었다. 김의철, Tsuda, 박영신, 김의연과 Horiuchi(2009)가 스트레스 증상에 영향을 미치는 변인들에 대한 경로모형을 검증한 결과에 의하면, 부모의 사회적 지원이 어려움극복효능감에 영향을 미쳤고, 어려움극복효능감은 스트레스 증상에 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 이러한 결과는 한국 대학생만이 아니라 일본 대학생을 대상으로도 동일하게 확인되었다.

박영신, Tsuda, 김의철, 한기혜, 김의연과 Horiuchi(2009)의 연구에서도 어려움극복효능감은 스트레스 증상에 부적인 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 즉 어려움극복효능감이 높은 청년들일수록 스트레스 증상이 낮았는데, 이러한 패턴은 한국과 일본 대학생에게서 동일하였다. 김의철, 박영신, 김의연, Tsuda와 Horiuchi(2010)는 박영신 등(2009)이 제안한 모형을 한국의 초, 중, 대학생 대상으로 표집을 달리하여 검토하였다. 모든 학교급별 집단에서 어려움극복효능감이 스트레스에 대해 부적인 경로계수를 나타내었다. 이러한 일련의 결과는 스트레스 증상의 정도가 어려움극복효능감에 의해 크게 영향 받음을 확인해 준 결과로서, 어려움극복효능감은 스트레스 증상 완화에 결정적인 역할을 하는 것으로 확인되었다. 김의철과 박영신(2001)이 초, 중, 고등학생을 대상으로 분석하였을 때에도, 어려움극복효능감이나 스트레스대처효능감 모두 스트레스 증상과 부적 상관을 보였다.

박영신 등(2009)과 김의철 등(2010)의 연구결과는 스트레스 형성 과정에서 자기효능감의 중요성이 청소년이나 청년 집단만이 아니라, 직장인 성인 집단에서도 확인될 필요가 있음을 시사하였다. 이러한 선행연구들에 기초하여 박영신과 이경란(2014)이 연구한 결과에서,

성인 회사원들도 어려움극복효능감이 높으면 스트레스 증상이 낮아졌다. 김의철과 박영신(2001)이 초, 중, 고, 대학생 자녀를 둔 부모집단을 대상으로 자기효능감과 스트레스 증상의 관계를 분석하였을 때, 부적 상관이 있었다. 어려움극복효능감만이 아니라 부부관계효능감, 자녀관계효능감, 사회성효능감, 스트레스대처효능감과 스트레스 증상은 모두 부적인 관계를 나타내었다.

자기효능감의 하위변인 중에 어려움극복효능감(Resiliency of self-efficacy)은 자아탄력성에 대한 효능적 신념의 정도를 다룬다. 이러한 자아탄력성이 스트레스 경험에 영향을 미침을 검증한 연구들이 있다. 김교현, 권선중과 심미영(2005)의 분석 결과에 의하면, 자아탄력성이 높을수록 시험 스트레스 및 신체증상(소화기 증상, 두통, 불면증)을 더 적게 경험하는 것으로 밝혀졌다.

어려움극복효능감만이 아니라 효능적 신념이 신체적 건강과 더불어 스트레스 감소에도 기여하는 것으로 밝혀져 왔다. 이러한 사실은 Bandura(1997)가 자기효능감의 구인을 제안한 이래, 폭넓은 경험과학적 연구결과들을 통해 누적되어 왔다. Ikeda, Suzuki, Saito, Koike, Saito와 Maramatsu(2004)의 연구에 의하면, 질병대처효능감이 증가할수록, 헤모글로빈이 적정 수준으로 유지되었다. 동일한 스트레스 요인에 대해서도 개인의 통제 능력에 대한 신념이 약할 경우에, 면역체계가 활성화가 어려운 것으로 보인다.

한국에서도 다양한 표집대상의 많은 연구들이 이루어져 왔다. 문양호와 김완일(2006)이 자기효능감과 지각된 스트레스의 관계를 분석한 결과, 사관생도와 대학생 집단 모두 부적 상관관계를 나타내었다. 자기효능감의 하위변

인을 투입하여 중다회귀분석 하였을 때, 자신감과 자기조절효능감이 스트레스에 대해 부정적인 영향력을 나타냄으로써, 자신감이나 자기조절효능감이 낮은 사람일수록 스트레스를 더 많이 경험하였다. 또한 자기효능감과 스트레스 대처방식의 관계를 분석하였을 때, 사관생도와 대학생 집단 모두 자기효능감은 문제중심 대처와 정적 상관을 보였다. 중다회귀분석에서 자기조절효능감은 문제중심 대처에 대해 정적인 영향력을 미침으로써, 자기조절효능감이 높을수록 문제중심 대처를 많이 하는 것으로 밝혀졌다. 서민정, 장은진, 정철호와 최상용(2003)이 주의력 결핍 아동 어머니, 정서장애 아동 어머니, 일반 아동 어머니를 대상으로 부모로서의 효능감과 양육 스트레스의 상관을 구한 결과는 높은 부적 상관관계를 나타내었다.

#### 직무만족도, 직무성취도와 스트레스

주위의 의미 있는 타인으로부터 충분한 사회적 지원을 받거나, 본인 스스로 어려움을 극복하는 자아탄력성 등 심리적인 자원으로서는 높은 자기효능감을 갖고 있는 외에도, 직장인이 자신의 직무에 만족하는 정도가 높을 경우는 스트레스 수준이 낮을 것으로 기대된다. Ketabchi와 Hazraty(2015)의 연구에서 직무스트레스는 직무만족과 부적 관계에 있었고, 간호원을 대상으로 경로분석한 Hayes, Douglas와 Bonner(2014)의 연구에 의하면, 높은 직무만족도는 직무스트레스를 감소시키는 것으로 확인되었다. Seyhan(2015)의 연구에서 교사의 직무만족도가 직무스트레스와 부적 상관이 있었을 뿐만 아니라, 교사의 직무만족도는 교사의 효능감과 정적 상관이 있는 것으로 밝혀졌다. 박승일과 이동귀(2014)가 군인의 자살 생각에

영향을 미치는 변인들 사이의 상관관계를 구한 결과를 보면, 직무만족도는 직무스트레스와 매우 높은 부적 상관( $r=-.68$ )을 나타내었다. 또한 이현아와 이기학(2009)이 전문상담교사의 직무스트레스 요인과 직무만족도의 관계를 분석한 결과도, 역할갈등과 같은 역할스트레스나 행정가와의 관계와 같은 대인관계스트레스는 직무만족도와 각각 높은 부적 상관을 보였다.

구체적인 직무스트레스의 요인이 아니라 일반적인 스트레스 증상이 직무만족도와 밀접히 관련되어 있는 것으로 밝혀졌다. 백지애와 최수찬(2006)이 남성 주말부부 근로자를 대상으로 분석하였을 때, 직무만족은 스트레스와 부적 관계에 있었다. 또한 직장인의 낮은 직무만족도는 신체적으로 부정적인 증상을 더 많이 유발하는 것으로 인과관계가 밝혀졌다. Moore와 Ng(2000)가 경로모형을 분석한 결과, 직무만족도는 부정적인 신체증상에 대해 부정적인 경로계수를 나타내는 것으로 확인되었다.

직무만족도만이 아니라 직무성취도도 스트레스와 부적 관계에 있는 것으로 보인다. 박영신과 이경란(2014)이 회사원을 대상으로 분석한 결과에서, 직무성취도와 스트레스 증상은 부적 상관을 나타내었다.

#### 연구의 목적과 내용

이상의 선행연구 결과들에 토대하여, 연구에서는 직장인의 스트레스 증상과 대처 관련 변인들 사이의 관계를 분석하는 데 주된 목적이 있다. 이를 위해 정서적 지원(가족, 직장 동료, 직장상사), 자기효능감(자기조절, 사회성, 관계, 어려움극복, 업무처리), 직무만족도, 직무성취도가 스트레스 증상 및 대처에 미치는

영향력의 정도를 분석하고자 한다.

이러한 분석과정에서 정서적 지원 및 자기 효능감과 관련된 하위변인들의 상대적인 영향력의 정도도 검토하는데 이 연구에서는 관심을 갖는다. 선행연구들에서 사회적 지원 중에서도 정서적인 지원이 스트레스 완화에 도움이 되는 것으로 밝혀져 왔는데, 그러한 정서적 지원 중에서도 지원의 대상자에 따른 정서적 지원에 대해 관심을 갖는다. 즉 가족이나 직장동료나 직장상사의 정서적 지원이 스트레스 증상 및 대처에 대한 상대적인 영향력을 검토하고자 한다.

또한 자기효능감이 스트레스를 완화하고 정신건강 증진에 도움이 된다는 경험과학적 연구결과들이 밝혀져 왔다. 그런데 자기효능감은 영역 특수적으로 여러 영역별로 다양한 하위 효능감의 속성을 지니고 있는데, 이 연구에서는 자기효능감 중에서도 특히 어떤 하위 변인이 스트레스 증상 및 대처에 상대적으로 더욱 효과적인 변인으로 작용하는지에 대해 관심이 있다.

### 성별 스트레스의 차이

이러한 분석을 진행함에 있어, 성별 스트레스 차이가 외생변인으로 작용할 가능성을 고려하고자 한다. 직장인 성별로 스트레스의 차이를 밝힌 연구들(Duxbury & Higgins, 1991)이 있어왔다. Iranzadeh, Aghdam과 Baibordy(2015)가 대학에 근무하는 직원을 대상으로 분석하였을 때, 여자가 남자보다 직무스트레스가 더 높게 나타났다. Yoo, Lee와 Kang(*in press*)의 연구에서 유럽의 직장인들에게서는 성차가 나타나지 않았는데, 한국의 직장인 표집에서는 남자보다 여자가 심리적 증상과 관련된 문제가 더 많은

것으로 확인되었다.

김의철과 박영신(2001)이 초, 중, 고, 대학생 자녀를 둔 부모 집단에서 아버지와 어머니의 성별 스트레스 생활사건에서 스트레스 지각의 차이를 분석한 바 있다. 남녀 모두 경제적 스트레스를 가장 많이 지각하는 점에서는 동일하였으나, 남자 집단에서는 그 다음으로 과업 성취, 자녀관계, 직장 인간관계의 순서로 나타난 반면에, 여자 집단에서는 자녀관계, 부부관계에서의 스트레스가 많았다. 이러한 결과로 미루어 보아, 성별에 관계없이 성인들이 경제적인 문제로 스트레스를 가장 많이 받는 것은 공통적이거나, 그 다음으로 성인 남자는 성인 여자에 비해 과업의 성취라든가 직장에서의 인간관계와 관련된 스트레스를 많이 경험하는 반면에, 성인 여자는 성인 남자에 비해 자녀관계나 부부관계와 관련된 스트레스를 많이 경험하는 현저한 차이가 드러났다. 또한 김의철과 박영신(2001)의 연구에서 성인 여자는 성인 남자보다 스트레스의 신체증상과 심리증상 모두 더 높은 것으로 확인되었다. 정민정과 탁진국(2004)이 서비스직에 종사하는 직장인을 대상으로 성별 직무스트레스원에서의 차이를 검증한 결과에 의하면, 임금문제와 환경문제 및 일-가족갈등의 직무스트레스원에서 성차가 밝혀졌다. 즉 여자 직장인이 남자 직장인보다 임금제도가 불공정하다고 지각하고, 직장의 물리적 환경이 열악하다고 인식하는 것에서 스트레스를 더 많이 경험하였다. 반면에 남자 직장인이 여자 직장인보다 회사 일로 인해 가족과 함께 할 시간이 부족하다는 등, 직장과 가정에서의 일이 서로 갈등을 일으키는 정도가 더 높았다.

한편 청소년을 대상으로 한 연구에서도 성별 스트레스의 차이가 밝혀져 왔다. 신현균과

장재윤(2003)이 대학교 4학년 성별에 따른 취업 스트레스 및 정신건강을 분석하였을 때, 여자 대학생이 남자 대학생보다 취업 스트레스가 더 크고, 우울 불안 적응력 등 일반적인 정신건강에서도 더욱 부정적인 것으로 확인되었다. 그러나 모든 연구에서 여자가 남자보다 스트레스를 더 경험하는 것으로 확인된 것은 아니다. 박현정(2008)이 중학교 정상학급과 곤란학급 각각에서 성별 스트레스 빈도와 정도를 분석한 결과에 의하면, 학업 스트레스의 빈도와 정도에서는 성차가 없었으며, 대인관계 스트레스의 빈도와 정도에서는 남학생이 여학생보다 더 많은 스트레스를 경험하였다.

이선주, 김귀애와 홍창희(2011)가 성별 스트레스 대처에서의 차이를 분석한 결과에 의하면, 스트레스 상황에서 여학생이 남학생보다 다른 사람에게 문제해결을 위한 도움을 청하거나 정서적 위안을 얻으려는 행동을 하는 사회적 지원 추구의 대처방식을 훨씬 많이 사용하였다. 또한 여학생이 스트레스 상황을 벗어나기 위한 문제해결을 하지 않고 문제 자체를 생각하려고 하지 않는 회피적 대처를 더욱 많이 하였다.

이러한 일련의 결과들은 성별에 따라 스트레스에서 차이가 있을 가능성을 보여준다. 그러므로 스트레스 증상과 대처를 다루는 연구에서 성별이 통제변인으로 고려되어야 할 필요를 시사한다.

인의 심리에서 차이가 있을 가능성이 매우 높기 때문에, 이 연구에서 직장인 표집은 동질적인 하나의 직업군으로 하여 교사로 한정하였다. 교사 집단의 대표성을 위해, 교사 집단에서 초등학교, 중학교, 고등학교의 세 개 학교급별 교사를 모두 포함하였다. 초, 중, 고등학교의 근무하고 있는 학교급별 차이가 외생변인으로 작용할 가능성은 분석에서 고려하여 통제하고자 하였다. 표집대상은 총 575명(남 140, 여 435)으로서, 초등학교 교사 210명(남 50, 여 160), 중학교 교사 205명(남 45, 여 160), 고등학교 교사 160명(남 45, 여 115)이었다. 회수된 질문지들을 모두 검토하여, 응답을 많이 빠뜨렸다고 불성실하여 신뢰할 수 없는 자료로 판단되는 16명의 질문지를 분석에서 제외하였다.

분석대상으로 최종 확정된 559명(남 132명, 여 427명)을 학교급별 성별로 정리한 결과가 표 1이다. 초등학교 교사 205명, 중학교 교사 203명, 고등학교 교사 151명이었다. 표 1에서 여자 교사의 성별 비율이 더 높은 것은, 교육 현장에서 주로 여자 교사가 많은 현실이 반영된 결과이다.

분석대상 교사의 연령 평균은 38.90세(초 교사 38.44세, 중 교사 38.10세, 고 교사 40.59세)였으며, 연령의 중앙치는 38.00세(초 교사 37.00세, 중 교사 38.00세, 고 교사 39.00세)이

## 방 법

분석대상

직업유형에 따라 환경이 매우 다르고, 직장

표 1. 분석대상

성별	학교급별			전체
	초 교사	중 교사	고 교사	
남	48	44	40	132
여	157	159	111	427
전체	205	203	151	559

었다. 분석대상 교사의 교직 경력은 평균 13년 6개월(초 교사 14년 4개월, 중 교사 12년, 고 교사 14년 7개월)이었다. 분석대상 교사들은 자신의 사회계층에 대해 대부분이 중산층(83.7%)이라고 인식하였으며, 일부는 하류층(13.6%) 및 상류층(2.8%)으로 지각하였다.

**측정도구**

이 연구의 질문지에서는 5개 변인을 측정하였다. 전체 분석대상 및 학교급별 교사 집단의 측정변인 각각에 대한 신뢰도가 표 2에 제시되어 있다. 스트레스 변인은 2개의 하위변인을 포함하고 있는데, 스트레스 증상과 대처

변인 모두 Fava, Ruggiero와 Grimley(1998)가 제작한 RISCOI(Rhode Island Stress and Coping Inventory)를 번역하여 사용하였으며, 최근 1개월 동안 일상생활에서의 스트레스와 관련하여 질문하였다. 스트레스 증상은 7개 문항(문항 예: 나는 무언가에 압도당하고 있다고 느꼈다)으로, 스트레스 대처는 5개 문항(문항 예: 갈등이나 고통을 잘 해결했다)으로 측정하였다. 스트레스 증상과 대처의 답지는 동일하게 5점 척도(전혀 아니다, 대체로 아니다, 가끔 그렇다, 빈번히 그렇다, 매우 자주 그렇다)였다. 그러므로 스트레스 증상 변인 경우는 점수가 높을수록 강한 스트레스를 경험하고 있는 것으로, 스트레스 대처 변인 경우는 점수가 높을

표 2. 측정변인의 신뢰도

변인	하위변인	전체	학교급별		
			초 교사	중 교사	고 교사
<b>스트레스</b>					
	스트레스 증상	.93	.92	.93	.94
	스트레스 대처	.90	.90	.89	.90
<b>정서적 지원</b>					
	가족의 정서적 지원	.90	.91	.89	.89
	직장동료의 정서적 지원	.90	.92	.85	.91
	직장상사의 정서적 지원	.92	.93	.92	.92
<b>자기효능감</b>					
	자기조절효능감	.85	.84	.87	.84
	사회성효능감	.89	.88	.87	.91
	관계효능감	.84	.84	.86	.82
	어려움극복효능감	.90	.90	.89	.91
	업무처리효능감	.74	.77	.71	.74
<b>직무성취도</b>		.91	.92	.88	.92
<b>직무만족도</b>		.85	.86	.84	.84

수록 스트레스 상황에서 대처를 잘 하고 있는 것으로 해석된다. 표 2에 제시된 바와 같이 스트레스 증상(Cronbach  $\alpha=.92\sim.94$ )과 스트레스 대처(Cronbach  $\alpha=.89\sim.90$ ) 하위변인 모두 매우 양호한 신뢰도를 나타내었다.

정서적 지원은 교사가 주위의 의미 있는 인간관계로부터 받을 수 있는 정서적 지원을 고려하여, 가족, 직장동료, 직장상사로부터의 정서적 지원을 세 하위변인으로 구성하여 측정했다. 정서적 지원 변인은 김의철과 박영신(1999)이 제작한 문항 6개를 활용하였으며(문항 예: 따뜻하게 대해 준다), 평소에 가정에서 가족으로부터 받는 지원, 학교에서 동료 교사로부터 받는 지원, 학교에서 교장 교감과 같은 관리자로부터 받는 지원을 각각 측정하였다. 답지는 5점 척도(전혀 아니다, 약간 아니다, 그저 그렇다, 약간 그렇다, 매우 그렇다)였다. 이 연구에서 교사들을 대상으로 Cronbach  $\alpha$  신뢰도를 구한 결과는 표 2에 제시된 바와 같이, 가족의 정서적 지원( $\alpha=.89\sim.91$ ), 직장동료의 정서적 지원( $\alpha=.85\sim.92$ ), 직장상사의 정서적 지원( $\alpha=.92\sim.93$ ) 모두 양호하였다.

자기효능감 변인은 5개 하위변인으로 구성되었으며, 그 중에서 자기조절효능감, 사회성효능감, 어려움극복효능감은 Bandura(1995)가 제작한 자기효능감 질문지의 하위변인들을 번역하여 사용하였으며, 관계효능감과 업무처리효능감은 연구자가 제작하였다. 자기조절효능감(self-regulatory efficacy, 문항 예: 해야 할 일이 많을 때 당신은 시간을 얼마나 잘 관리할 수 있습니까?), 사회성효능감(social self-efficacy, 문항 예: 당신은 모임을 얼마나 즐겁게 할 수 있습니까?), 어려움극복효능감(resiliency of self-efficacy, 문항 예: 어려운 문제에 부딪혔을 때, 좌절하지 않고 얼마나 잘 버틸 수 있습니

까?), 관계효능감(문항 예: 당신은 주위 사람들과 바람직한 관계를 얼마나 잘 형성할 수 있습니까?)은 6개 문항으로, 업무처리효능감은 3개 문항(문항 예: 당신이 맡은 업무를 얼마나 효율적으로 처리할 수 있습니까?)으로 구성되었다. 자기효능감은 얼마나 잘 할 수 있는가를 질문하고, 5점 척도(전혀 잘할 수 없다, 약간 잘할 수 없다, 약간 잘할 수 있다, 어느 정도 잘할 수 있다, 매우 잘할 수 있다)로 구성된 답지를 선택하도록 했다. 표 2를 보면, 업무처리효능감의 신뢰도만  $\alpha=.71\sim.77$ 이었고, 그 외 자기효능감 하위변인들의 신뢰도는  $\alpha=.84\sim.91$ 로 높았다. 업무처리효능감 경우에 3개 문항으로 측정된 점을 고려하면, 양호한 신뢰도라고 할 수 있다.

직무성취도 변인은 연구자가 제작하였으며, 교사로서 교직과 관련된 다양한 업무를 잘 수행하고 성취 경험을 하는지를 13개 문항으로 측정하였다(문항 예: 학교 업무의 효율적인 처리). 답지는 전혀 잘못함에서 매우 잘함에 이르기까지 5점 척도에 표시하도록 하였으며, 표 2에 제시한 바와 같이 신뢰도는  $\alpha=.88\sim.92$ 로 양호하였다. 박영신, 김의철과 박은실(2009)의 연구에서 초등학교 교사를 대상으로 동일한 검사를 사용하였을 때, 1차와 2차 실시에서  $\alpha=.81\sim.93$ , 박영신과 이경란(2014)의 연구에서 회사원과 교사를 대상으로 실시하였을 때  $\alpha=.88\sim.91$ 의 수준을 보였다.

직무만족도 변인도 연구자가 제작하였고, 교사로서 교직에서 만족하는 정도를 10개 문항으로 측정하였다(문항 예: 전반적인 교직생활). 답지는 5점 척도(매우 불만족, 약간 불만족, 보통, 약간 만족, 매우 만족)로 구성되었다. 교사 집단의 직무만족도  $\alpha$  신뢰도는  $.84\sim.86$ 이었다(표 2 참고). 박영신, 김의철과 박은실

(2009)의 연구에서 초등학교 교사를 대상으로는  $\alpha=.84\sim.90$ , 박영신과 이경란(2014)의 연구에서 회사원과 교사를 대상으로 분석하였을 때  $\alpha=.84\sim.89$ 로 비슷한 수준으로 나타난 바 있다.

측정변인 외에 질문지에 포함된 배경정보 문항은 성별, 연령, 사회계층 지각, 근무하고 있는 학교의 급별, 교직 경력이었다. 사회계층은 상, 중, 하류층 중에서 선택하게 하였으며, 교직 경력은 개월 단위로 직접 기록하도록 하였다.

#### 실시 및 분석방법

질문지는 인천광역시내 및 경기도내 초, 중, 고등학교에 근무하는 남녀 교사를 대상으로 실시하였다. 교사들에게 질문지를 배부하고 성실한 응답을 간곡히 부탁하였다. 질문지 응답에 소요되는 시간은 약 20분 내외였다.

질문지를 회수한 뒤에 답지를 모두 검토하여 불성실하게 응답한 질문지들은 분석에서 제외하였다. 측정변인의 신뢰도 검토와 통계 분석을 위해 사용한 통계프로그램은 SPSS 19.0 이었다. 분석은 이원변량분석, 상관관계, 중다

회귀분석을 하였으며, 중다회귀분석은 stepwise 방식을 사용하였다.

## 결 과

### 학교급별 성별 스트레스 증상과 대처

이 연구에서 스트레스 증상과 대처 관련 변인들의 관계를 분석하기 앞서, 먼저 학교급별 성별 스트레스 증상과 대처의 차이를 살펴보았다. 만약 학교급별로나 성별로 스트레스 증상이나 대처에서 차이가 있다면, 학교급별이나 성별이 외생변인으로 작용할 수 있기 때문에, 이러한 변인들에 대한 적절한 통제가 필요하기 때문이다.

표 3은 학교급별 성별 스트레스 증상과 대처의 차이를 이원변량분석 한 결과이다. 먼저 스트레스 증상 경우에 학교급별과 성별로 상호작용효과가 없었으며, 학교급별 주효과도 없었다. 그러나 성별 주효과가  $p<.01$  수준에서 나타났다. 스트레스 대처 경우에도 스트레스 증상과 동일하게, 학교급별 성별 상호작용효과가 없었으며, 학교급별 주효과가 없고, 성별

표 3. 학교급별 성별 스트레스 증상과 대처의 차이 이원변량분석

종속변인	독립변인	SS	df	MS	F	
스트레스 증상	<b>주효과</b>	학교급별(1)	4.73	2	2.37	2.85
		성별(2)	6.04	1	6.04	7.28**
	<b>상호작용효과</b>	(1) × (2)	1.31	2	.65	.79
스트레스 대처	<b>주효과</b>	학교급별(1)	1.69	2	.85	1.73
		성별(2)	3.73	1	3.73	7.65**
	<b>상호작용효과</b>	(1) × (2)	1.68	2	.84	1.72

\*\*  $p<.01$

표 4. 학교급별 성별 스트레스 증상과 대처의 평균과 표준편차

	학교급별			성별		전체
	초 교사	중 교사	고 교사	남	여	
	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	
스트레스 증상	2.88( .90)	3.13( .93)	2.93( .92)	2.78( .88)	3.04( .93)	2.98( .92)
스트레스 대처	3.22( .73)	3.26( .69)	3.32( .69)	3.11( .79)	3.31( .67)	3.26( .70)

에서만  $p < .01$  수준에서 유의하였다.

표 4는 학교급별 성별 스트레스 증상과 대처의 평균과 표준편차를 제시한 결과이다. 성별 스트레스 증상의 차이를 보면, 여자 교사가 남자 교사보다 스트레스 증상이 더 높았다. 한편 성별 스트레스 대처의 차이에서도, 여자 교사가 남자 교사보다 스트레스에 대처를 더 잘하는 것으로 나타났다.

표 3과 표 4의 결과를 종합하여 볼 때, 초, 중, 고등학교 교사들의 스트레스 증상과 대처에서 차이가 없으므로, 학교급별 변인은 고려될 필요가 없고, 초, 중, 고등학교 교사들의 자료를 합쳐서 분석해도 큰 무리가 없음을 알 수 있다. 그러나 성별로는 스트레스 증상과 대처에서 의미 있는 차이가 있으므로, 남자 교사와 여자 교사의 자료는 구분해서 분석할 필요가 시사된다.

스트레스 증상과 대처에 영향을 미치는 변인: 남자 교사

남자 교사를 대상으로 스트레스 증상, 대처와 관련 변인의 상관관계를 분석한 결과가 표 5이다. 스트레스 증상 경우에, 직무만족도가 가장 높은 부적 상관을 나타내었고, 그 다음으로 동료의 정서적 지원, 상사의 정서적 지원, 자기조절효능감이 모두 약하지만 부적 상

관을 보였다. 스트레스 대처 경우에, 어려움극복효능감이 가장 높은 정적 상관이었으며, 이외에 직무성취도, 관계효능감이 정적 상관을 나타내었다.

표 6은 남자 교사를 대상으로 직장인의 스트레스 증상에 영향을 미치는 변인을 중다회귀분석 한 결과이다. 중다회귀분석에 투입된

표 5. 스트레스 증상, 대처와 관련변인의 상관: 남자 교사

관련변인	스트레스	
	스트레스 증상	스트레스 대처
<b>정서적 지원</b>		
가족의 정서적 지원	.11	.10
동료의 정서적 지원	-.22*	.11
상사의 정서적 지원	-.19*	.15
<b>자기효능감</b>		
자기조절효능감	-.18*	.14
사회성효능감	-.07	.12
관계효능감	-.04	.21*
어려움극복효능감	-.04	.23**
업무처리효능감	-.04	.03
<b>직무성취도</b>	.01	.22**
<b>직무만족도</b>	-.32***	.05

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

독립변인은 총 10개이었으며, 표 5에서 상관관계 분석에 포함된 모든 변인들이었다(가족의 정서적 지원, 동료의 정서적 지원, 상사의 정서적 지원, 자기조절효능감, 사회성효능감, 관계효능감, 어려움극복효능감, 업무처리효능감, 직무성취도, 직무만족도). 표 6을 보면, 남자 교사 경우에 직무만족도 변인만이 스트레스 증상에 대해  $\beta = -.32$ 로서  $p < .001$  수준에서 매우 유의한 변인으로 포함되었다. 표준화 회귀계수가 부적인 값이므로, 직무만족도가 높으면 스트레스 증상이 완화됨을 알 수 있다. 스트레스 증상에 대한 직무만족도의 설명력은 10% 정도였다.

표 7은 남자 교사를 대상으로 직장인의 스트레스 대처에 영향을 미치는 변인을 중다회귀분석 한 결과이다. 중다회귀분석에 투입된 독립변인은 표 6의 스트레스 증상에서와 동일하게 총 10개였다. 표 7을 보면, 남자 교사 경우에 어려움극복효능감 변인만이 스트레스 대처에 대해  $\beta = .23$ ( $p < .01$ )으로 유의한 예언변인이었다. 표준화 회귀계수가 정적인 값이므로, 어려움극복효능감이 높을수록 스트레스 대처를 잘 함을 알 수 있다. 스트레스 대처에 대한 어려움극복효능감의 예언력은 5% 정도

였다.

스트레스 증상과 대처에 영향을 미치는 변인:  
여자 교사

표 8은 표집대상 중에서 여자 교사만을 대상으로 스트레스 증상, 대처와 관련 변인들 사이의 상관관계를 구한 결과이다. 먼저 스트레스 증상 경우에, 직무만족도가 남자 교사와 마찬가지로 가장 높은 부적 상관을 나타내었다. 이외에 사회성효능감, 동료의 정서적 지원, 상사의 정서적 지원, 어려움극복효능감, 관계효능감, 자기조절효능감, 가족의 정서적 지원이 모두 약하지만 부적 상관을 보였다. 스트레스 대처 경우에, 어려움극복효능감이 남자 교사와 마찬가지로 가장 높은 정적 상관을 나타내었고, 이외의 모든 자기효능감 하위 변인들은 스트레스 대처와 정적인 상관관계에 있었다. 직무성취도, 직무만족도 모두 정적인 상관이 있었으며, 동료, 가족, 상사의 정서적 지원도 모두 스트레스 대처와 정적 관계에 있었다.

여자 교사의 스트레스 증상에 영향을 미치는 변인을 중다회귀분석 한 결과가 표 9이다.

표 6. 직장인 스트레스 증상에 영향을 미치는 변인 중다회귀분석: 남자 교사

독립변인	B	$\beta$	R	R <sup>2</sup>
직무만족도	-.45	-.32***	.32	.10

\*\*\*  $p < .001$

표 7. 직장인 스트레스 대처에 영향을 미치는 변인 중다회귀분석: 남자 교사

독립변인	B	$\beta$	R	R <sup>2</sup>
어려움극복효능감	.28	.23**	.23	.05

\*\*  $p < .01$

표 8. 스트레스 증상, 대처와 관련변인의 상관: 여자 교사

관련변인	스트레스	
	스트레스 증상	스트레스 대처
<b>정서적 지원</b>		
가족의 정서적 지원	-.10*	.21***
동료의 정서적 지원	-.15**	.25***
상사의 정서적 지원	-.15**	.14**
<b>자기효능감</b>		
자기조절효능감	-.10*	.38***
사회성효능감	-.17***	.36***
관계효능감	-.12*	.36***
어려움극복효능감	-.13**	.43***
업무처리효능감	-.08	.28***
<b>직무성취도</b>	-.09	.33***
<b>직무만족도</b>	-.27***	.20***

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

남자 교사의 스트레스 증상에 영향을 미치는 변인들을 중다회귀분석한 표 6에서와 동일한 10개의 독립변인이 투입되었다. 표 9를 보면 남자 교사를 대상으로 한 표 6과 마찬가지로, 직무만족도만이 스트레스 증상에 대해  $\beta = -.27$ 로서  $p < .001$  수준에서 매우 유의하였다. 직무만족도의 스트레스 증상에 대한 설명력은 7% 정도였으며, 직무에서의 만족하는 정도가 높을수록 스트레스 증상은 적었다.

여자 교사를 대상으로 직장인의 스트레스

대처에 영향을 미치는 변인을 중다회귀분석한 결과가 표 10에 제시되어 있다. 투입된 독립변인은 남자 교사의 스트레스 증상을 중다회귀분석한 표 7에서와 동일한 10개였다.

표 10을 보면, 여자 교사 경우에 어려움극복효능감이 스트레스 대처에 대해  $\beta = .33$  ( $p < .001$ )으로 예언력이 가장 높은 변인인 점에서 남자 교사와 일치하였다(표 7 참고). 그러나 남자 교사는 어려움극복효능감만 의미 있는 예언변인으로 투입된 반면에(표 7 참고), 여자 교사 경우는 어려움극복효능감 외에도 동료의 정서적 지원( $p < .01$ ), 직무성취도( $p < .05$ ), 가족의 정서적 지원( $p < .05$ )이 유의한 예언변인으로 포함되었다. 스트레스 대처에 대해 어려움극복효능감의 설명력은 18%였으며, 여기에 3개의 예언변인이 추가되었을 때, 스트레스 대처를 총 23%의 설명하였다. 이러한 결과로 미루어 보아, 여자 교사도 남자 교사와 마찬가지로, 어려움극복효능감이 높을수록 스트레스 대처를 잘 하는 점에서 일치하였다. 이에 더하여 여자 교사는 동료나 가족으로부터 정서적 지원을 많이 받고, 직무성취도가 높을수록 스트레스에 효율적으로 잘 대처하였다.

표 11은 여자 교사 집단에서 직장인 스트레스 대처에 영향을 미치는 독립변인들간의 다중공선성을 검토하기 위한 통계를 구한 결과이다. 회귀식에 포함된 네 개 독립변인들간의 다중공선성을 진단하기 위한 공차는 .749 ~ .900, 분산팽창지수는 1.111 ~ 1.336으로서, 독립변인들간의 상관이 문제가 될 정도로 높지

표 9. 직장인 스트레스 증상에 영향을 미치는 변인 중다회귀분석: 여자 교사

독립변인	B	$\beta$	R	R <sup>2</sup>
직무만족도	-.43	-.27***	.27	.07

\*\*\*  $p < .001$

표 10. 직장인 스트레스 대처에 영향을 미치는 변인 중다회귀분석: 여자 교사

독립변인	B	$\beta$	R	R <sup>2</sup>
어려움극복효능감	.34	.33 <sup>***</sup>	.43	.18
동료의 정서적 지원	.13	.14 <sup>**</sup>	.46	.21
직무성취도	.17	.13 <sup>*</sup>	.48	.23
가족의 정서적 지원	.08	.09 <sup>*</sup>	.48	.23

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

표 11. 직장인 스트레스 대처에 영향을 미치는 변인들간의 다중공선성 통계: 여자 교사

	공차 (tolerance)	분산팽창지수 (variation inflation factor)
어려움극복효능감	.757	1.321
동료의 정서적 지원	.892	1.121
직무성취도	.749	1.336
가족의 정서적 지원	.900	1.111

않으며 양호함을 알 수 있다.

### 논의 및 결론

이 연구에서는 직장인의 스트레스 증상과 대처 관련 변인들 사이의 관계를 분석하고자 하였다. 이를 위해 가족, 직장 동료, 직장 상사로부터의 정서적 지원, 자기효능감(자기조절, 사회성, 관계, 어려움극복, 업무처리), 직무만족도 및 직무성취도가 스트레스 증상 및 대처에 미치는 영향력의 정도를 분석하였다.

스트레스 증상 관련 변인들을 투입하여 중다회귀분석 하였을 때, 직무만족도가 의미 있는 예언변인으로 확인되었다. 이러한 결과는 남자 교사 집단(표 6 참고)이나 여자 교사 집단(표 9 참고)에서 모두 일치하였다. 이러한

결과는 높은 직무만족도가 직무스트레스를 감소시키는 것으로 경로분석을 통해 밝힌 결과들(Hayes, Douglas & Bonner, 2014; Moore & Ng, 2000) 및 직무만족도와 직무스트레스가 부적 관계로 나타난 결과들(Ketabchi & Hazraty, 2015; Seyhan, 2015)과 일관된 맥락이다. 한국에서 이루어진 선행연구들(박승일, 이동귀, 2014; 백지애, 최수찬, 2006; 이현아, 이기학, 2009)에서도 직장인의 스트레스 증상은 직무만족도와 부적 상관이 있었다. 자신의 직무에서 만족도가 높은 직장인은 스트레스를 적게 경험한다는 사실을 통해, 성인의 삶에서 본인이 일하고 있는 직무에서 만족하는 것은 정신적으로 건강한 삶을 위해 핵심 요건임을 알 수 있다.

교사들의 스트레스 증상 감소에 직무만족도가 의미 있는 변인으로 작용하므로, 교사들이 어떤 때 직무만족도가 향상되는지에 대해서도

관심을 가질 필요가 있다. 교사들의 교직에서 보람에 대한 질적 분석 결과(Lee, Kim & Park, 2014)는 이에 대한 시사를 제공한다. 교사 10명 중에서 2명 정도는 학생들이 성장하고 긍정적인 변화를 하였을 때 직업에서 보람을 느낀다고 하였으며, 학생들과 소통하고 좋은 인간관계를 교류할 때, 학생들을 상담하고 생활 지도할 때, 수업이 성공적으로 잘 진행되었을 때가 각각 1~2명 정도에 해당했다. 이 외에도 학생들이 고마워하고 존경할 때, 학생들의 학력이 향상했을 때, 제자들이 성공하여 찾아올 때 등이 포함되었다.

다양한 직업의 직장인 가운데서도 교사의 스트레스에 대한 연구는 현실적으로 중요한 의미가 있다(Mehrabi & Radi, 2015). 교사의 스트레스나 만족 및 성취는 교육 현장에서 학습자에게 직접적 영향을 미칠 수 있기 때문이다. 교사들의 스트레스와 교직에 대한 보람과 만족이 학생들의 실제적인 교육적 성과와 어떻게 관련되는가에 대한 연구도 흥미로운 것이다.

후속연구에서는 스트레스 증상과 직무만족도의 인과방향에 대한 규명이 필요한 것으로 보인다. 박영신과 이경란(2014)의 연구에서는 스트레스 증상이 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 경로모형을 구성하여 검증한 바 있다. 이 연구에서는 물론 중다회귀분석을 통해 관련 변인들 사이의 상대적 설명력의 정도를 확인하고자 하였지만, 직무만족도가 스트레스 증상을 설명하는 의미 있는 변인으로 작용하였다. 스트레스 증상과 직무만족도가 양방향의 관계성을 갖는 것인지, 일방향의 인과관계에 있는 것인지에 대한 명확한 검토가 요구된다. 이러한 분석 과정에서 일반적인 스트레스 증상과 직무스트레스 증상을 구분하여 검증하

는 것이, 정교한 결과를 얻는데 도움이 될 것으로 보인다.

이 연구에서 직장인의 스트레스 대처에 가장 영향력 있는 대표적인 변인은 어려움극복효능감(표 7, 표 10 참고)인 것으로 확인되었다. 즉 어려움을 극복해 내는 자아탄력성 수준이 높은 직장인일수록 스트레스를 더 잘 대처하였다. 이러한 결과는 성인 직장인의 경우에 높은 어려움극복효능감이 스트레스 증상을 직접적으로 감소시킨 결과(박영신, 이경란, 2014)와 일치한다. 또한 남녀 성인들의 어려움극복효능감이 스트레스 증상과 부적 관계(김의철, 박영신, 2001)이고, 높은 자기효능감이 낮은 스트레스와 밀접히 관련되어 있음을 밝힌 선행연구들(문양호, 김완일, 2006)과도 일관된 결과이다.

청소년 및 청년을 대상으로 분석한 선행연구들에서도 어려움극복효능감은 스트레스 증상과 부적 상관을 나타낼 뿐만 아니라(김의철, 박영신, 2001), 높은 어려움극복효능감은 스트레스 증상을 감소시키는 영향력 있는 변인인 것으로 밝혀졌다(김의철 등, 2009; 2010; 박영신 등, 2009). 이 외에도 자아탄력성이 스트레스 관련 과정에서 중요한 중재변인으로 작용함을 밝힌 선행연구 결과들(김교현, 권선중, 심미영, 2005)도, 이 연구에서 밝혀진 어려움극복효능감과 긍정적인 스트레스 대처의 관계를 시사한다고 할 수 있다.

이러한 연구결과는 자아탄력성 수준이 높아서 어려움을 잘 극복할 수 있는 효능감을 가진 사람일수록 불확실한 미래에서 발생할 수 있는 예측할 수 없는 다양한 스트레스 상황에서 대처도 잘 해 나가고 스트레스를 극복하여 정신적으로 건강한 상태를 유지할 수 있는 가능성이 높음을 시사한다. 그러므로 사람들의

삶의 질을 유지하고 행복하기 위해 심리적 자원으로 어려움극복효능감의 증진은 매우 중요함을 알 수 있다.

자기효능감이 스트레스의 효율적 대처에 기여할 가능성은, 탈진과 관련된 연구들을 통해서도 시사된다. Shoji, Cieslak, Smoktunowicz, Rogala, Benight와 Luszczynska(*in press*)가 메타분석한 결과에 의하면, 자기효능감과 탈진의 관계가 여러 나라에서 연구된 결과들에서 공통적으로 확인되었다.

이 연구에서 스트레스 대처를 위해 어려움극복효능감 외에도 동료나 가족의 정서적 지원이 의미 있는 변인으로 밝혀졌다(표 10 참고). 즉 주위의 의미 있는 타인들로부터 받는 정서적인 지원은 스트레스 대처에 긍정적인 영향을 주었다. 사회적 지원 중에서도 정서적 지원이 스트레스 대처에 가장 큰 도움을 준다는 사실은 직장인과 실직자(박영신, 김의철, 2000) 및 초, 중, 고, 대학생 자녀를 둔 성인 남녀(박영신, 김의철, 김묘성, 2002)를 대상으로 한 연구들에서 확인된 바 있다.

스트레스와 관련하여 사회적 지원의 중요성은 선행연구들(Lee & Park, 2011)에서 일관되게 지적되어 왔다. 사회적 지원과 스트레스의 부적인 관계는 기혼 중년 남성(김민정, 현명호, 2010), 북한이탈주민(임지영, 신현균, 김희경, 2010) 등 다양한 분석대상에서 밝혀져 왔다. 특별히 외상후 스트레스 장애(강성록, 김세훈, 이현엽, 2014; Brewin, Andrews & Valentine, 2000) 및 복합 외상후 스트레스 장애(라영선, 현명호, 차성이, 윤선영, 2010; 진철은, 현명호, 2003) 상황에서도 주위 사람들의 사회적 지원에 의해 스트레스 증상의 정도에 차이가 있었다.

성인이 스트레스를 경험하는 상황에서 사회

적 지원 중에서도 배우자를 대표로 하는 가족의 지원이 가장 도움이 된다는 선행연구(박영신, 김의철, 2000; 박영신, 김의철, 김묘성, 2002)들은 이 연구의 결과와 일치한다. 가족의 지원이 스트레스 감소를 넘어서 건강한 삶을 위해 중요하다는 사실은 광범위한 분석대상을 통해 확인되어 왔다(김소형, 오수성, 이은희, 김현정, 2005).

이 연구에서는 직장인의 스트레스 증상의 측정을 일반적인 스트레스 증상의 수준으로 접근하였다. 후속연구에서는 일반적인 스트레스 증상만이 아니라, 구체적으로 직무스트레스원을 규명하고, 각각의 직무스트레스원에 따른 직무스트레스 증상의 정도도 함께 측정한다면, 직장인의 스트레스 증상과 관련된 더욱 풍부하고 정교한 결과를 제공할 수 있을 것으로 기대된다. 예를 들어 서비스직의 직무스트레스원(정민정, 탁진국, 2004)과 공무원의 직무스트레스원 및 대기업이나 중소기업 직장인의 직무스트레스원은 직무스트레스원의 구성요소에서 차이가 있을 가능성이 있다. 그러므로 다양한 직업유형에 따른 직무스트레스원의 독특한 요인 및, 직장인 일반에 적용될 수 있는 직무스트레스원의 공통 요인 등을 규명하는 일도 병행될 필요가 있을 것이다. 또한 스트레스 대처양식을 개인의 기질적 특성보다 스트레스상황 특성에 따른 적응적인 대처양식의 면에서 분석(한성열, 허태균, 김동직, 채정민, 2001)해 볼 필요도 시사된다.

직장인의 스트레스 증상과 대처에 관련된 변인들의 관계를 규명하는데 이 연구의 주된 목적이 있기 때문에 직장인 표집대상으로 교사집단을 선정하였는데, 교사가 근무하는 학교급별과 성별 변인이 외생변인으로 작용할 가능성을 검토하였다.

교사가 근무하고 있는 소속 학교급별로 스트레스 증상이나 대처에서 의미 있는 차이가 없었다(표 3 참고). 따라서 이 연구에서는 표집된 초, 중, 고등학교 교사의 자료를 통합하여 분석에 사용하였고, 직장인으로서 교사집단의 일반화된 결과를 도출할 수 있었다.

그러나 교사집단에서 밝혀진 결과에만 토대하여 모든 직장인에게 동일하게 적용할 수는 없다. 다양한 직업의 환경 및 특성에 큰 차이가 있기 때문에, 직업유형별로 검토해 본 뒤에 직장인의 스트레스 증상과 대처에 관련된 보다 일반화된 결론이 가능할 것이다.

한편 성별로 스트레스 증상 및 대처에서는 의미 있는 차이가 밝혀졌다(표 3 참고). 즉 여자 직장인이 남자 직장인보다 스트레스 증상도 더 많이 경험하고, 그러나 동시에 스트레스에 대한 대처도 더 잘 하였다. 이 연구에서 밝혀진 성인의 성별 스트레스에서의 차이는, 성인 여자가 성인 남자보다 스트레스의 신체 증상과 심리증상이 더 높고, 스트레스 생활사건에서 스트레스 경험 정도가 다른 것으로 밝혀진 선행연구(김의철, 박영신, 2001) 결과와 동일하다. 또한 청소년을 대상으로 한 연구들(이선주, 김귀애, 홍창희, 2011)과도 일치한다.

이 연구에서 성별 스트레스 증상과 대처에서의 차이가 확인되었기 때문에, 남자와 여자 집단을 구분하여 직장인의 스트레스 증상과 대처 관련 변인들의 관계를 분석하였다. 여자 직장인이 남자 직장인보다 일반적인 스트레스 증상을 더욱 많이 경험하며, 특정 직무스트레스원에 대해서 스트레스 증상을 더 경험(정민정, 탁진국, 2004) 하며, 여자가 남자보다 대학생 시기에 취업 스트레스도 더 많이 받는다(신현균, 장재윤, 2003)는 이 연구와 일관된 결과들이, 단순히 성별 자체에 의한 차이인지,

아니면 여러 관련 외생변인들이 동시다발적으로 작용한 것인지에 대해서는 보다 정교한 연구설계를 통해 밝혀 나가야 할 것이다.

후속연구에서는 성별 스트레스의 차이를 심도 있게 다룰 필요가 있어 보인다. 이 연구에서 성별로 일반적인 스트레스 증상의 차이를 규명하였으나, 성별로 다양한 직무스트레스원에서의 스트레스 증상 차이를 분석해 볼 필요가 있다. 예를 들어 정민정과 탁진국(2004)의 연구에서, 임금문제와 환경문제에 대해서는 여자 직장인이 더 많은 스트레스를 경험했지만, 일-가정갈등에서는 남자 직장인이 더 많은 스트레스를 경험하였다. 또한 취업 스트레스는 여학생이 더 경험하였지만(신현균, 장재윤, 2003), 대인관계 스트레스는 남학생이 더욱 경험하며 학업 스트레스는 성차가 없는(박현정, 2008) 등, 스트레스원에 따라 성별 스트레스 증상에 다른 결과들이 나타나고 있기 때문이다.

또한 성별 스트레스 대처의 차이도 스트레스 대처 변인을 정교하게 접근해 볼 필요가 있다. 이 연구에서는 스트레스 상황에서 대처를 얼마나 스스로 잘 하고 있는가에 대한 지각을 측정(Fava, Ruggiero, Grimley, 1998) 하였다. 이러한 접근 외에도 스트레스에 대한 대처를 어떠한 방식으로 하고 있는가의 측면으로 파악(이선주, 김귀애, 홍창희, 2011)해 볼 수 있다. 즉 이 연구에서는 여자 직장인이 남자 직장인보다 스트레스에 대한 대처를 더 잘 하는 것으로 나타났는데, 예를 들어서 여자 직장인과 남자 직장인의 회피적 대처, 적극적 대처, 사회적 지원추구 대처, 공격적 대처, 재해석과 수용 대처 등 어떠한 대처방식을 더 많이 사용하는지에 대해서도 검토해 본다면, 성별 스트레스 대처의 차이(Iranzadeh, Aghdam

& Baibordy, 2015; Yoo, Lee & Kang, *in press*)에 대한 더욱 풍부한 결과들이 밝혀질 수 있을 것으로 본다.

마지막으로, 직장인의 스트레스와 관련된 후속연구에서 사회문화적인 요인에 대한 고려가 중요할 것으로 보인다. 직무성취가 문화 및 개인 요인에 의해 영향을 받고, 개인 요인으로서 직무스트레스나 직무만족에 밀접히 관련(Agyeiwaa, Owusu, Oppong, Abruquah, Quaye & Ashalley, 2015)되어 있는 것으로 밝혀졌다. 한국의 교사들, 나아가서 직장인들의 스트레스와 성취 및 만족과 관련된 후속연구에서 한국문화의 어떠한 고유한 요소들이 역동적으로 작용하는지를 규명해 나갈 필요가 있을 것이다.

### 참고문헌

- 강성록, 김세훈, 이현엽 (2014). 베트남전 참전 제대 군인의 외상후 스트레스 장애 증상에 대한 예측변인. *한국심리학회지: 임상*, 33(1), 35~50.
- 김교현, 권선중, 심미영 (2005). 초등학생의 시험스트레스와 신체화 증상: 자아탄력성의 중재효과. *한국심리학회지: 건강*, 10(1), 113~126.
- 김교현, 김명자 (2004). 심해포화잠수 훈련의 스트레스 효과를 중재하는 성격과 동기 및 가족지원. *한국심리학회지: 건강*, 9(3), 569~588.
- 김민정, 현명호 (2010). 스트레스, 사회적 지지 및 자아존중감과 남성 화병 증상의 관계. *한국심리학회지: 건강*, 15(1), 19~33.
- 김소형, 오수성, 이은희, 김현정 (2005). 만성정신분열병 환자의 삶의 질: 스트레스 대처 방식, 증상, 가족의 지지를 중심으로. *한국심리학회지: 임상*, 24(1), 73~87.
- 김양호 (2005). 중년 남성의 건강과 사회관계망 특성이 심리적 복지에 미치는 영향. *한국가족관계학회지*, 10(1), 103~126.
- 김의철, 박영신 (1999). 한국 청소년의 심리, 행동특성의 형성: 가정, 학교, 친구, 사회 영향을 중심으로. *교육심리연구*, 13(1), 99~142.
- 김의철, 박영신 (2001). IMF시대 한국 학생과 성인의 스트레스와 대처양식 및 생활만족도에 대한 연구: 사회적 지원과 자기효능감과 관계의 관계를 중심으로. *한국심리학회지: 건강*, 6(1), 77~105.
- 김의철, 박영신, 김의연, Tsuda, A., & Horiuchi, S. (2010). 스트레스와 우울에 대한 사회적 지원, 어려움극복효능감, 스트레스 관리행동의 영향: 초, 중, 대학생 집단을 중심으로. *한국심리학회지: 사회문제*, 16(2), 특집호, 197~219.
- 김의철, Tsuda, A., 박영신, 김의연, Horiuchi, S. (2009). 한국과 일본 대학생의 스트레스 증상과 관리행동의 비교: 사회적 지원과 자기효능감을 중심으로. *인간발달연구*, 16(1), 139~164.
- 라영선, 현명호, 차성이, 윤선영 (2010). 아동기 어머니의 정서적 학대와 복합 외상 후 스트레스 증상 및 용서의 관계. *한국심리학회지: 임상*, 29(1), 21~34.
- 문양호, 김완일 (2006). 사관생도와 대학생의 스트레스 분석 및 자기효능감, 스트레스 대처방식, 그리고 지각된 스트레스의 관계성 연구. *한국심리학회지: 건강*, 11(2), 485~501.

- 박승일, 이동귀 (2014). 군 초급간부의 직무만족, 직무스트레스, 분노표현, 우울, 무망감이 자살생각에 미치는 영향. *한국심리학회지: 상담및심리치료*, 26(2), 545~571.
- 박영신, 김의철 (2000). 경제불황기의 실직자와 직장인 스트레스 경험, 대처와 사회적 지원: 토착심리학적 접근. *한국심리학회지: 사회문제*, 6(1), 85~117.
- 박영신, 김의철, 김묘성 (2002). IMF시대 이후 초, 중, 고, 대학생과 부모의 스트레스 경험과 대처양식 및 사회적 지원: 토착심리학적 접근. *한국심리학회지: 사회문제*, 8(2), 105~135.
- 박영신, 김의철, 박은실 (2009). 사회적 지원과 교사효능감이 직무성취도 및 직무만족도에 미치는 영향: 초등 교사에 대한 단기 종단분석. *교육심리연구*, 23(3), 491~520.
- 박영신, Tsuda, A., 김의철, 한기혜, 김의연, Horiuchi, S. (2009). 한국과 일본 대학생의 스트레스와 우울에 대한 분석: 부모의 사회적 지원, 어려움극복효능감, 스트레스 관리행동의 영향. *한국심리학회지: 사회문제*, 15(1), 1~28.
- 박영신, 이경란 (2014). 직장인의 직무만족도 형성에 대한 연구: 정서적 지원, 어려움극복효능감, 스트레스 및 직무성취도의 영향. *한국심리학회지: 문화및사회문제*, 20(4), 469~491.
- 박현정 (2008). 곤란학급의 학생들이 지각하는 교사의 영향력 자원과 학교스트레스 지각간의 관계: 학년별, 성별 비교 검토. *한국심리학회지: 학교*, 5(3), 351~370.
- 백지애, 최수찬 (2006). 남성 주말부부 근로자의 가족역할갈등과 직무만족간의 관계에서 스트레스의 매개효과에 관한 연구. *한국심리학회지: 산업및조직*, 19(4), 617~639.
- 서민정, 장은진, 정철호, 최상용 (2003). 주의력결핍-과잉행동장애 아동 어머니의 양육스트레스, 우울감, 부모효능감에 관한 연구: 정서장애 아동과 일반아동 어머니와의 비교를 중심으로. *한국심리학회지: 여성*, 8(1), 69~81.
- 신현균, 장재운 (2003). 대학 4학년생의 성격특성과 성별에 따른 취업 스트레스 및 정신건강. *한국심리학회지: 임상*, 22(4), 815~827.
- 이기숙, 김현지 (2002). 중년기 남성의 사회관계망과 심리적 복지감. *대한가정학회지*, 40(6), 133~144.
- 이선주, 김귀애, 홍창희 (2011). 인터넷 사용동기와 스트레스 대처방식이 청소년의 병리적 인터넷 사용에 미치는 영향: 성별 차이를 중심으로. *한국심리학회지: 여성*, 16(3), 265~284.
- 이현아, 이기학 (2009). 전문상담교사의 직무스트레스 요인과 직무만족도, 심리적 소진의 관계. *한국심리학회지: 학교*, 6(1), 83~102.
- 임지영, 신현균, 김희경 (2010). 남한 사회에 정착한 북한이탈주민의 생활스트레스, 지각된 사회적지지, 대처방식과 전반적인 심리증상 간 관계. *한국심리학회지: 임상*, 29(2), 631~638.
- 전철은, 현명호 (2003). 심리적 피학대 여성의 수치심, 죄책감 및 사회적 지지가 외상후 스트레스 장애(PTSD)에 미치는 영향. *한국심리학회지: 임상*, 22(4), 763~776.
- 정민정, 탁진국 (2004). 성별과 직급에 따른 직무스트레스원에서의 차이: 서비스직 종사자를 중심으로. *한국심리학회지: 건강*, 9(3),

- 729~741.
- 한금선, 박은영, 전경구 (2004). 만성피로환자의 스트레스 증상에 영향을 미치는 요인에 대한 탐색적 연구. *한국심리학회지: 건강*, 9(1), 131~145.
- 한성열, 허태균, 김동직, 채정민 (2001). 스트레스상황 특성에 따른 적응적인 대처양식: 대처양식의 유연성 제안. *한국심리학회지: 건강*, 6(2), 123-143.
- Agyeiwaa, D., Owusu, A. D., Oppong, A., Abruquah, L. A., Quaye, I., & Ashalley, E. (2015). The impact of temporary staffing agency employment (TSAE) on employee performance in China. *British Journal of Economics, Management & Trade*, 9(2), 1~15.
- Bandura (1995). Manual for the construction of self-efficacy scales. Unpublished manuscript, Dept. of Psychology, Stanford University, USA.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W. H. Freeman and Company.
- Brewin, C. R., Andrews, B., & Valentine, J. D. (2000). Meta-analysis of risk factors for post-traumatic stress disorder in trauma-exposed adults. *Journal of Consulting & Clinical Psychology*, 68, 748~766.
- Duxbury, L. E., & Higgins, C. A. (1991). Gender differences in work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76, 60~74.
- Hayes, B., Douglas, C., & Bonner, A. (2014). Predicting emotional exhaustion among haemodialysis nurses: A structural equation model using Kanter's structural empowerment theory. *Journal of Advanced Nursing*, 70(12), 2897~2909.
- House, J. S., Landis, K. R., & Umberson, D. (1988). Social relationships and health. *Science*, 241, 540~545.
- Fava, J. L., Ruggiero, L., Grimley, D. M.(1998). The development and structural confirmation of the Rhode Island Stress and Coping Inventory. *Journal of Behavioral Medicine*, 21(6), 601~611.
- Ikeda, K. Suzuki, T., Saito, N., Koike, T., Saito, K., & Maramatsu, Y. (2004). Association between blood glucose control and self-efficacy as well as anxiety/depression. *Japanese Society of Psychosomatic Internal Medicine*, 8(4), 243~246.
- Iranzadeh, S., Aghdam, F. G., & Baibordy, L. (2015). Investigating the effect of job stress on job performance and job burnout among staff of islamic azad university. *Trends in Life Sciences*, 4(3), 99~106.
- Ketabchi, H., & Hazraty, M. (2015). Examining the relationship between job stress and turnover tendency with mediating role of job satisfaction among the employees of Aalzahra hospital in Rasht. *Journal UMP Social Sciences and Technology Management*, 3(3), 842~846.
- Lee, K. L., Kim, U., & Park, Y. S. (2014). Indigenous psychological analysis of stress among Korean employees: With specific focus on Korean middle school teachers. Paper presented at the 5<sup>th</sup> International Conferences of Asian Association of Indigenous and Cultural Psychology, p.125-126. January, 10-12. Surakarta, Indonesia.
- Lee, K. L., & Park, Y. S. (2011). Factors influencing job stress among Korean

- employees. Paper presented at the 9th Conference of Asian Association of Social Psychology. p.226. July 28-31. Kunming, China.
- Mehrabi, M., & Radi, N. (2015). On the relationship between biographical variables and Iranian EFL teachers' burnout and stressors. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(4), 543~553.
- Moore, K. A., & Ng, Y. (2000). The impact of job incongruence on job stress, job satisfaction on health mediated by solution-oriented coping. *Korean Journal of Health Psychology*, 5(2), 255~264.
- Seyhan, H. G. (2015). Analysis on job satisfaction, self-efficacy perception, organizational commitment and work stress levels of chemistry teacher's with respect to diverse variables. *Turkish Journal of Education*, 4(2), 41~60.
- Shoji, K., Cieslak, R., Smoktunowicz, E., Rogala, A., Benight, C. C., & Luszczynska, A. (*in press*). Associations between job burnout and self-efficacy: a meta-analysis. *Anxiety Stress and Coping: An International Journal*.
- Yoo, M., Lee, S., & Kang, M. Y. (*in press*). Gender and educational level modify the relationship between workplace mistreatment and health problems: A comparison between South Korea and EU countries. *Journal of Occupational Health*.
- 논문 투고일 : 2015. 04. 28  
1차 심사일 : 2015. 05. 01  
게재 확정일 : 2015. 05. 27

**A study of worker's stress symptoms and coping related variables:  
Focusing on emotional support, self-efficacy,  
job-satisfaction and job-performance**

Young-Shin Park

Kyung-Lan Lee

Ja-Young Ahn

Sang-Hee Lee

Dept. of Education, Inha University

The main purpose of this research is to examine the relation of variables related to the worker's stress symptoms and coping. The influence of emotional support(from family, colleague, and boss), self-efficacy (self-regulatory, social, relational, resiliency, and management of work), job-satisfaction, and job-performance on worker's stress symptoms and coping is analyzed. Participants were 559 teachers (elementary 205, junior high 203, senior high 151; male 132, female 427). The results were as follows: There were no significant differences in stress symptoms and coping among primary, junior and senior high school teachers. On the other hand, there were significant differences in stress symptoms and coping between male and female teachers. Female teachers experienced more stress symptoms than male teachers. At the same time female teachers coped more efficiently in stress situation than male teachers. With emotional support, self-efficacy, job-performance and job-satisfaction as independent variables, the result of multiple regression showed that job-satisfaction has a negative influence on stress symptoms. Positive influences on stress coping was found for resiliency of self-efficacy in case of male teachers, and in case of female teachers resiliency of self-efficacy, emotional support from colleague, job-performance, and emotional support from family. Therefore, regardless of the gender of the teachers, high job-satisfaction decreased stress symptoms and high resiliency of self-efficacy increased efficient stress coping. As for female teachers, not only resiliency of self-efficacy but also emotional support from colleague and family, job-performance contributed to coping with stress.

*Key words* : stress symptoms, stress coping, emotional support, self-efficacy, resiliency of self-efficacy, Job-satisfaction, job-performance