한국심리학회지 : 문화 및 사회문제
Korean Journal of Culture and Social Issues
2014, Vol. 20, No. 4, 469~491.

직장인의 직무만족도 형성에 대한 연구: 정서적 지원, 어려움극복효능감, 스트레스 및 직무성취도의 영향

박 영 신† 이 경 란
인하대학교 교육학과

이 연구에서는 직장인의 직무만족도 형성에 영향을 미치는 변인들에 대해 분석하고자 하였다. 이를 위해 직장 동료의 정서적 지원, 직장인의 어려움극복효능감과 스트레스 및 직무성취도의 영향을 살펴보았다. 최종분석대상은 456명이었으며, 그 중에 중소기업 회사원이 253명(남 89명, 여 164명), 중학교 교사가 203명(남 44명, 여 159명)이었다. 측정변인의 신뢰도는 *Cronbach* α=.83~.91로 양호하였다. 회사원과 교사 집단 각각을 대상으로 경로분석과 효과분석을 하였을 때, 변인들간의 관계 구조가 유사하였다. 경로분석 결과, 직장 동료의 정서적 지원은 직장인의 어려움극복효능감을 증진시키고, 향상된 어려움극복효능감은 스트레스를 감소시킬 뿐만 아니라 직무성취도를 향상시켰다. 결과적으로 높은 어려움극복효능감과 낮은 스트레스와 높은 직무성취도는 직장인의 직무만족도를 높이는데 의미있게 기여하는 것으로 밝혀졌다. 효과분석 결과에 의하면, 어려움극복효능감이 직장인의 직무만족도에 가장 큰 정적인 값의 전체효과가 있었으며, 그 다음으로 직무성취도, 정서적 지원의 순서로 의미있는 효과크기를 나타내었다. 이러한 변인들과 달리, 스트레스는 직무만족도에 대해 부적인 효과를 보였다.

주요어 : 직무만족도, 어려움극복효능감, 직무성취도, 정서적 지원, 스트레스

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

행복한 삶은 사람들이 보편적으로 추구하는 가치이다. 이에 대한 열망은 자신의 삶의 질을 높이기 위한 구체적인 관심과 노력으로 이어진다. 성인들 경우에 많은 시간을 직장에서 일하며 보내기 때문에, 본인의 직업과 관련된 만족감은 삶의 질을 높이고 궁극적으로 행복한 삶을 영위하기 위해 중요하다. 그러므로 직장생활에서 경험하는 직무만족도에 영향을 미치는 변인들에 대한 심도있는 탐구는, 성인의 행복한 삶을 위한 통찰을 제시한다는 점에서 의미가 있다. 따라서 이 연구에서는 직장인의 직무만족도 형성에 영향을 미치는 변인들에 대해 관심을 갖고, 그러한 변인들의 상대적인 영향력의 정도를 살펴보고자 한다.

Bandura(1997)는 인간 행동 이해를 위해 가장 근간이 되는 심리적 구인으로 자기효능감을 제안하고, 그러한 자기효능감이 인간 삶의 질 향상을 위해 어떻게 작용하는지를 규명하였다. 교육, 건강, 운동, 조직의 다양한 상황에서 그러한 맥락에 적합한 구체적인 효능감 신념의 중요성을 강조하고, 다양한 관련 변인들과의 관계를 경험과학적으로 검증함으로써 자기효능감 구인의 타당화 작업을 누적하였다. 한국에서도 많은 연구가 이루어져 왔는데, 예를 들어 교사의 직무만족과 관련하여 교사로서의 역할과 관련된 교사효능감(박영신, 김의철, 박은실, 2009)이, 청소년의 행복과 관련하여 부모와의 관계효능감(박영신, 김의철, 안자영, 이임순, 2014)이 중요하게 기능하는 것으로 확인되었다.

성인의 행복한 삶을 위해 특별히 어떠한 효능적 신념이 의미있게 작용할 것인가? 성인으로 자기 개인적 차원에서만이 아니라 가정과 직장 및 사회에서 주어진 역할에 책임을 지며 성공적으로 살아가는 일은 그리 녹록하지 않다. 가정생활, 직장생활, 사회생활을 해 나가는 가운데 미리 예측하고 준비할 수 있는 일도 있지만, 예기치 못한 많은 어려움도 삶의 과정에서 만나게 된다. 이러한 어려움들을 지혜롭게 대처하며 잘 극복해 나가는 효능감은 삶의 질을 높이는데 기여할 것이다. Bandura (1995)도 자기효능감의 여러 하위변인들 중에 어려움극복효능감(Resiliency of self-efficacy)을 포함하고 척도를 제안하였다.

자기조절을 통해 어려움을 극복하는 것이 행복의 수단인 것으로 한국 성인을 대상으로 한 행복의 토착심리 연구(김의철, 박영신, 박선영, 2012)에서 밝혀졌다. 행복하기 위해 해야 할 일로 성인 응답자 10명 중에서 4명 정도가 자기조절을 지적하였는데, 여기에서 자기조절이란 꾸준한 노력, 긍정적 사고, 최선을 다함, 자기관리, 인내함과 같은 항목들로 구성되었다. 따라서 한국 성인들은 최선을 다해 꾸준히 노력하고 인내하며 자기를 관리하고 조절함으로써 여러 가지 어려움을 극복할 수 있고, 나아가서 행복할 수 있는 것으로 지각하고 있었다.

어려움극복효능감은 주위사람들의 정서적 지원 및 직업에서의 성취와 함께 성인의 행복을 결정하는데 영향력 있는 변인으로 확인되었다. 박영신과 김의철(2009a)이 한국 성인의 행복에 영향을 미치는 심리적, 관계적, 경제적 자원에 대해 분석한 결과에 의하면, 정서적 지원은 어려움극복효능감에 영향을 미치고, 어려움극복효능감은 성인의 행복에 영향을 미쳤다. 또한 어려움극복효능감은 직업성취에도 긍정적인 영향을 미쳐서, 직업성취는 성인의 행복수준 향상에 기여하였다. 박영신과 김의철(2011)의 연구에서 직장인 기혼 남자의 행복은 어려움극복효능감 및 배우자의 정서적 지

원에 의해 큰 영향을 받았으며, 직업성취도도 행복에 영향을 미치는 변인으로 포함되었다. 직장인 기혼 여자 경우에 자녀의 행복이 자신의 행복에 영향을 미치는 점에서 직장인 기혼 남자와 차이가 있었지만, 이외에는 일치된 결과를 보였다. 이러한 연구 결과는 어려움극복효능감이 한국 성인의 행복을 결정하는데 핵심적으로 중요한 변인이고, 더불어 가정에서 배우자의 정서적 지원 및 직업에서의 성취도 행복에 영향을 미치고 있음을 보여준다.

행복한 삶을 위해 인간관계에서의 사회적 지원과 어려움극복효능감 및 성취 요인의 중요성은 다양한 연령층을 통해서도 검증되었다. 성인만이 아니라 청소년의 행복도 어려움극복효능감 및 정서적 지원 그리고 성취 요인에 의해 영향을 받았는데(박영신, 김의철, 2009b), 주위사람들의 정서적 지원이 어려움극복효능감을 증진시키고, 어려움극복효능감은 청소년의 행복 수준을 향상시켰다. 또한 청소년의 학업성취도 행복 증진에 기여하였다. 이러한 결과는 성인을 대상으로 한 연구결과(박영신, 김의철 2011; 박영신, 김의철, 박은실, 2009)와 같은 경향을 보이는 것이다. 성인 경우에 직장에서의 직무성취가 직무만족이나 행복에 영향을 미친 결과나, 청소년 경우에 학교에서의 학업성취가 행복에 영향을 미친 결과 모두, 표집대상이 처한 상황에 따라 성취의 구체적인 내용은 차이가 있지만 변인들 간의 관계는 마찬가지라고 할 수 있다. 그리고 어려움극복효능감이 정서적 지원과 생활만족/행복 변인의 사이에서 의미있는 매개변인 역할을 하는 점도 청소년과 성인 집단에서 동일하게 나타났다.

성취 요인이 포함되지는 않았지만, 성인의 가정생활만족도를 결정하는데 사회적 지원과 자기효능감의 중요성을 밝힌 연구도 있다. 박영신과 김의철(2008)이 배우자의 사회적 지원을 정서적 지원과 정보적 지원의 측면에서 측정하고, 성인의 자기효능감을 자녀양육어려움극복효능감, 자녀와 의사소통효능감, 관계효능감의 세 하위변인으로 측정하였을 때, 배우자의 사회적 지원은 성인의 자기효능감을 높이고, 자기효능감이 매개변인으로 의미있게 작용하여 결과적으로 가정생활만족도를 향상시키는 데 기여하였다. 이러한 결과는 주위 사람들과의 긍정적인 인간관계에 기반하고 있는 사회적인 지원이 심리적 자원으로서 자기효능적 신념을 증진시켜, 결과적으로 그것이 생활에서의 만족과 행복도를 높인다는 사실을 일관되게 보여준다.

전반적인 행복이나 가정생활만족만이 아니라 성인의 직장생활에서도 자기효능감이 얼마나 중요한가는 다양한 연구들을 통해 시사된다. 서정민(2012)이 연구원의 완벽주의가 소진에 미치는 영향을 분석하는 과정에서 자기효능감의 매개효과가 검증되었다. 또한 자기효능감은 소진에 대해 강력한 직접적인 영향이 있었는데, 즉 자신의 업무능력에 대한 확신이 높은 사람일수록 정서적으로 고갈되거나 냉소적으로 되는 소진의 정도가 낮았다. 이러한 경로분석 결과는 자기효능감이 직장생활에서의 소진을 감소시키고, 결과적으로 만족한 직장생활과 정신적인 건강을 위해 중요한 변인임을 보여준다.

자기효능감 중에서도 어려움극복효능감이 스트레스를 감소시킨다는 결과들이 있다. 직장인을 대상으로 한 연구는 아니나, 박영신, Tsuda, 김의철, 한기혜, 김의연과 Horiuchi(2009)가 경로분석을 한 결과에 의하면, 정서적 지원과 경제적 지원을 포함하는 부모의 사회적

지원은 대학생의 어려움극복효능감을 증진시켰고, 향상된 어려움극복효능감은 스트레스 증상 및 우울을 완화시켰다. 그러므로 어려움극복효능감은 사회적 지원과 스트레스 증상 사이에서 매개변인 역할을 하며, 스트레스를 감소시키는데 기여하는 것으로 검증되었다. 그리고 대학생만이 아니라 초등학생과 중학생 집단에서도 동일한 경향이 확인되었다(김의철, 박영신, 김의연, Tsuda, & Horiuchi, 2010). 이러한 변인들 간의 검증된 관계는 직장인을 대상으로 했을 경우에도 적용되어, 어려움극복효능감이 스트레스를 감소시키는데 기여할 수 있을 것으로 예측된다.

또한 스트레스 변인은 직장인의 직무만족도와 직접적인 관계에 있는 것으로 밝혀졌다. 백지애와 최수찬(2006)이 남성 주말부부 근로자의 가족역할갈등과 직무만족간의 관계를 연구한 결과에 의하면, 스트레스가 매개효과를 나타내는 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 주위의 의미있는 인간관계에서의 갈등으로 인해 정서적 지원을 받지 못하는 것이 스트레스를 야기하고, 이와 같은 인간관계에서의 스트레스가 직무만족도에 부정적인 영향을 미치고 있음을 보여준다.

직무만족도에 대한 스트레스의 영향을 직무스트레스에 초점을 두고 분석한 연구도 있다. 이현아와 이기학(2009)이 전문상담교사의 직무스트레스 요인을 역할스트레스(역할갈등, 역할모호성, 역할과다)와 대인관계스트레스(행정가와 관계, 동료교사와 관계, 학생과 관계)로 구분하고, 직무만족도에 대한 영향을 경로분석한 바 있다. 직무스트레스 요인 중에서 역할갈등, 역할모호성, 행정가와 관계, 동료교사와 관계가 직무만족도에 부정적인 영향을 미쳤으며, 역할과다와 학생과의 관계는 심리적 소진에 유의한 정적 영향을 미쳤다. 심리적 소진은 스트레스와 직무만족도의 관계에서 매개변인으로 작용하였다. 이러한 결과는 직장인의 직무스트레스가 직무만족도에 중요한 영향을 미치고 있음을 보여준다.

한편 성인의 만족한 직장생활을 위해 직무성취도와 더불어 긍정적인 인간관계도 중요함을 시사하는 결과가 있다. 박영신, 김의철과 박선영(2013)이 한국 성인들에게 직장생활에서 언제 가장 행복한가를 질문하였을 때, 개인적인 성취감이라고 응답한 경우가 압도적으로 많았고, 승진이라는 응답이 네 번째로 많음으로써, 이 두 범주를 합하면 응답자 2명 중에서 1명은 직업적인 성취를 이루었을 때 직장생활에서 행복감을 느끼고 있음을 알 수 있다. 그리고 주위의 인정이 세 번째로, 원만한 인간관계가 다섯 번째로 높은 반응율을 보였는데, 이 두 범주를 합하면 응답자 10명 중에서 2~3명은 인간관계와 관련된 요인들에 의해 직장생활에서의 만족이 결정됨을 알 수 있다.

긍정적인 인간관계 변인 중에서 주위사람들로부터의 사회적 지원이 정신건강에 도움을 준다는 결과들이 있다. 노연희와 김명언(2010)이 실업상태에서 재취업에 성공한 직장인을 대상으로 분석한 연구에서, 사회적 지원은 불완전고용이 정신건강에 미치는 영향에 대해 조절효과가 있었다. 즉 가족들로부터 사회적 지원을 많이 받을수록 불완전고용 상태에서도 우울 불안과 같은 정신건강에 미치는 부정적인 영향이 줄어들었다. 또한 신성자와 미칠도칠 오통도람(2012)이 재한 몽골 이주노동자들을 대상으로 분석한 결과에 의하면, 합법 체류자가 불법 체류자보다 삶의 질이 높았다. 그러나 체류자격 여부와 관계없이, 주위로부터 정서적 정보적 물질적인 지지를 통해 사회

적 지원을 많이 받거나, 직업만족도 및 희망의 정도가 높을수록 이주노동자들의 삶의 질이 높았다. 이러한 결과는 사회적 지원이 직장인의 삶의 질 향상에 미치는 긍정적 영향을 보여준다.

박영신, 김의철과 박은실(2009)은 이상에서 논의된 선행연구들에서 다루고 있는 사회적 지원, 자기효능감, 직무성취도가 직무만족도에 미치는 영향을 경로분석하였다. 초등학교 교사를 대상으로 직무만족도의 형성과정에 대해 3개월에 걸친 단기종단연구를 한 결과, 초등학교 교사들의 교사효능감은 직무성취도와 직무만족도에 직접적인 영향을 미쳤다. 교사효능감은 교사로서의 역할과 관련된 자기효능감으로서, 학생들의 학습지도와 생활지도 및 학교환경의 조성과 행정 업무처리효능감을 주된 내용으로 포함하였다. 초등 교사들이 지각하는 사회적 지원은 교사효능감을 증진시킴으로써, 직무성취도와 직무만족도의 향상에 기여하였다. 따라서 교사효능감은 매개변인으로 의미있는 작용을 하였다. 사회적 지원은 관리자 및 동료 교사들로부터 받는 정서적 지원, 정보적 지원, 업무적 지원을 모두 포함하였다. 사회적 지원을 통해 향상된 교사효능감은 현재의 직무성취도와 직무만족도에만 영향을 미치는 것이 아니라, 직무성취도와 더불어 3개월 뒤의 교사효능감 수준에도 지속적인 영향을 미침으로써, 결과적으로 교사효능감은 미래의 직무성취도와 직무만족도에 의미있게 작용하였다.

이상의 선행연구 결과들에 토대하여, 직장인의 직무만족도 형성에 대한 이 연구의 모형을 그림 1과 같이 제시하였다. 즉 직장에서 주위사람들로부터 받는 정서적 지원은 직장 내에서 경험하는 여러 가지 어려움들을 극복하는데 큰 도움이 되는 효능감을 심리적으로 증진시킬 것이다. 개인 심리 차원에서 어려움극복효능감이 높은 사람은 그렇지 못한 사람들에 비해 직무성취도도 높을 뿐만 아니라, 직무만족도도 더욱 높을 것으로 예측된다. 그리고 높아진 직무성취도는 직무만족도 향상에 기여할 것이다. 한편 높은 어려움극복효능감은 스트레스 상황에서도 스트레스를 경험하는 정도를 낮추어줄 것이고, 동일한 직장환경 조건에서도 스트레스를 적게 경험하는 사람들이 직무성취도나 직무만족도가 더 높을 것이다. 이러한 변인들 간에 예측되는 관계들이 그림 1의 경로선에 정적 경로계수와 부적 경로계수로 표시되었다.

그림 1의 연구모형은 박영신, 김의철과 박은실(2009)의 결과에 토대하여, 직장인의 직무만족도에 대한 사회적 지원과 자기효능감, 스

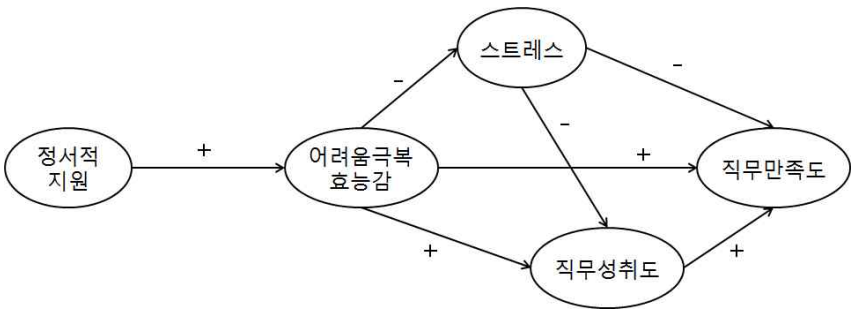

그림 1. 직장인의 직무만족도 형성

트레스 및 직무성취도의 영향을 경로 형태로 제시한 것이다. 박영신, 김의철과 박은실(2009)의 연구모형에서는 사회적 지원과 교사효능감 및 직무성취도가 직무만족도에 미치는 영향을 분석하는 모형이었다면, 이 연구에서는 스트레스 변인을 직무만족도 형성에 작용하는 변인으로 연구모형에 추가하였다. 그리고 이러한 연구모형이 교사집단만이 아니라 다른 직종인 중소기업 회사원 집단에서도 검증이 되는지에 관심을 가졌다. 즉 다른 직종별 집단에서 일반화 가능성을 검토함으로써 개념모형의 외적 타당성을 확인하고자 하였다. 이를 위해 이 연구에서의 자기효능감은 교사효능감이 아니라 다른 직종의 성인 직장인들에게 보편적으로 적용할 수 있는 어려움극복효능감으로 측정하였다. 그리고 박영신, 김의철과 박은실(2009)의 연구에서와 달리, 이 연구에서는 사회적 지원 중에서도 동료로부터의 정서적 지원에 초점을 둠으로서, 사회적 지원의 제공자와 사회적 지원의 내용 면에서 외생변인의 오차가 작용하지 않도록 명료화하였다. 직장인들이 직장 상사로부터 받는 사회적 지원과 동료로부터 받는 사회적 지원의 정도가 일치할 수도 있지만 질적으로 다를 수도 있기 때문에, 이 연구에서는 동료의 지원으로 한정함으로써 동질적인 구인을 측정하고자 하였다.

한편 배우자의 정서적 지원과 어려움극복효능감 및 직무성취도가 성인의 행복에 미치는 영향을 검증한 박영신과 김의철(2009a)의 연구에서도 박영신, 김의철과 박은실(2009)의 연구에서와 같이 스트레스 변인이 포함되지 않았다. 사회적 지원 변인 중에서 정서적 지원을 다룬 점은 이 연구와 같았으나, 이 연구에서는 직장동료의 정서적 지원을 다루고자 하는 반면, 박영신과 김의철(2009a)의 연구에서는 배우자의 정서적 지원을 다룸으로써 사회적 지원의 제공자에 차이가 있다. 그리고 박영신과 김의철(2009a)의 연구에서는 성인이 지각하는 일반적인 행복을 최종적인 종속변인으로 다루었다면, 이 연구에서는 직장생활에서의 직무라는 구체적인 영역에서의 만족을 다루는 점에서 차이가 있다.

방 법

분석대상

직업의 종류가 다양하고 직업별로 특성에 차이가 있기 때문에, 여러 직업을 포함하게 되면 직종별 특성이 외생변인으로 작용할 가능성을 통제하기 어렵다. 따라서 이 연구에서는 직장인 중에 중소기업에 근무하는 회사원과 중학교 교사의 두 직장인 집단을 표집대상으로 하였다. 회사원도 대기업과 중소기업의 기업문화가 다를 수 있으므로, 중소기업 회사원만 표집하였다. 교사가 소속한 학교 유형에 따라서도 교사집단의 특성이 이질적일 수 있으므로, 초등학교 교사와 고등학교 교사는 제외하고 중학교 교사만 표집대상으로 하였다. 총 520명(회사원 315명, 교사 205명)이 표집되었다. 그 중에서 응답을 빠뜨린 문항이 많은 등 불성실하게 응답을 하였거나 응답의 신뢰도가 낮은 질문지들을 제외하였다.

최종 분석대상은 총 456명으로서, 회사원 253명(남 89, 여 164), 교사 203명(남 44, 여 159)이었다. 분석대상의 평균연령은 33.98세였으며, 회사원 30.68세 교사 38.10세였다. 사회계층 지각은 극빈층 2.2%, 하류층 27.0%, 중산층 67.7%, 상류층 2.6%, 최상류층 0.4%으로서

중산층이라는 응답이 2/3 정도 되었다(회사원: 극빈층 3.6%, 하류층 39.1%, 중산층 54.2%, 상류층 2.4%, 최상류층 0.8%, 교사: 극빈층 0.5%, 하류층 11.9%, 중산층 84.7%, 상류층 3.0%, 최상류층 3.0%). 직급은 회사원 집단 경우에 평사원 94.9%, 대리 3.2%, 과장 0.4%로서 대부분이 평사원이었다. 교사 집단 경우는 평교사 78.3%, 부장교사 21.7%로서, 모두 관리자가 아닌 교사로 구성되었다.

측정도구

이 연구의 질문지에서는 배경정보와 5개의 측정변인을 포함하였다. 배경정보로는 성별, 연령, 사회계층, 직급에 대한 질문을 포함하였다.

측정변인 중에서 정서적 지원 변인은 김의철과 박영신(1999)이 제작한 사회적 지원 변인 중에서 정서적 지원을 측정하는 6개 문항만을 선별하였다(문항 예: 힘들고 어려울 때 위로해 준다). 평소에 직장 동료로부터 그러한 정서적 지원을 얼마나 받는지를 질문하고, 답지는 5점 척도(전혀 아니다, 약간 아니다, 그저그렇다, 약간 그렇다, 매우 그렇다) 중에서 선택하도록 하였다. 이 연구의 측정변인들에 대한 *Cronbach α* 신뢰도를 구한 결과가 표 1에 제시되어 있다. 정서적 지원 변인의 신뢰도 계수는 α=.85～.91로 양호하였다.

표 1. 측정변인의 신뢰도

변인	회사원	교사	전체
정서적 지원	.91	.85	.89
어려움극복효능감	.83	.89	.86
스트레스	.84	.93	.89
직무성취도	.91	.88	.91
직무만족도	.89	.84	.87

어려움극복효능감 변인은 Bandura(1995)가 제작한 자기효능감의 하위 척도 중에서 Resiliency of self-efficacy의 문항 6개를 연구자가 번역하여 사용하였다. 지시문은 각 문항으로 제시한 일을 얼마나 잘 할 수 있는지를 질문하였으며, 답지는 5점 척도(전혀 잘할 수 없다, 약간 잘할 수 없다, 약간 잘할 수 있다, 어느 정도 잘할 수 있다, 매우 잘할 수 있다) 중에 선택하도록 하였다(문항 예: 최선을 다했음에도 불구하고 실패했을 때, 얼마나 적극적으로 재도전할 수 있습니까?). 표 1에 제시된 바와 같이, 이 연구에서 어려움극복효능감 변인의 *Cronbach α* 신뢰도는 .83～.89였다. 박영균, 박영신과 김의철(2010)의 연구에서 전국 지역의 중고등학생 및 부모를 대상으로 한 신뢰도는 α=.80～.81이었고, 박영신, Tsuda, 김의철, 한기혜, 김의연과 Horiuchi(2009)의 연구에서 대학생을 대상으로 구한 신뢰도는 α=.90이었다. 박영신과 김의철(2011)의 연구에서 직장인 기혼 남녀를 대상으로 한 신뢰도는 α=.82～.85로 나타났다.

스트레스 변인은 Fava, Ruggiero와 Grimley (1998)가 제작한 RISCI(Rhode Island Stress and coping Inventory) 중에서 스트레스 증상 7개 문항을 번역하여 사용하였다(문항 예: 이런저런 일로 정신적으로 피곤하다). 최근 1개월 동안 일상생활에서 스트레스 증상을 어느 정도 경험했는지를 질문하고, 답지는 5점 척도(전혀 아니다, 대체로 아니다, 가끔 그렇다, 빈번히 그렇다. 매우 자주 그렇다) 중에 선택하도록 제작되었다. 스트레스 변인의 *Cronbach α* 신뢰도는 .84～.93이었다(표 1 참고).

직무성취도 변인은 직업 특성을 고려하여

분석대상 집단별로 달리 하였다. 회사원용 직무성취도 검사는 연구자가 제작하였고, 13개 문항으로 구성되었다(문항 예: 업무처리 능력). 평소 직장인으로서 직무를 얼마나 잘 수행하는지를 질문하고, 5점 척도(전혀 잘못함, 약간 못함, 보통임, 약간 잘함, 매우 잘함) 상에 응답하도록 하였다. 표 1에 제시한 바와 같이, 이 연구에서 회사원의 직무성취도 변인 *Cronbach α* 신뢰도는 .91로 매우 양호하였다.

교사용 직무성취도 검사도 연구자가 제작하였는데, 학생들에 대한 지도에서부터 학교관리자로부터의 인정에 이르기까지 교사가 교직과 관련하여 경험하는 성취도를 총 13개의 문항으로 측정하였다(문항 예: 학생들의 학습지도). 지시문에서는 평소에 교사로서 직무를 얼마나 잘 수행하고 있는지를 질문하였다. 답지는 회사원과 마찬가지로 5점 척도(전혀 잘못함~매우 잘함)를 사용하였으며, 이 연구에서 *Cronbach α* 신뢰도는 .88이었다(표 1 참고). 박영신, 김의철과 박은실(2009)의 연구에서 초등학교 교사를 대상으로 동일한 검사를 사용하였을 때, 1차와 2차 실시에서 *Cronbach α*는 .81~.93으로 나타난 바 있다.

표 1에 제시한 모든 신뢰도 계수는 반올림한 값들이다. 회사원의 직무성취도는 α =.908이고, 교사의 직무성취도 변인은 α =.884였기 때문에, 전체 집단의 직무성취도가 회사원과 동일하게 α =.91로 나타났다.

직무만족도 변인도 직종에 따라 회사원용과 교사용을 다르게 측정하였다. 회사원용 직무만족도 검사를 연구자가 제작하였으며, 총 15개 문항으로 구성되었다(문항 예: 직장생활). 지시문은 평소 직장인으로서 얼마나 만족하는가를 질문하고, 답지는 5점 척도(매우 불만족, 약간 불만족, 보통, 약간 만족, 매우 만족)에 답하도록 하였다. 표 1에 제시한 바와 같이, 이 연구에서 회사원을 대상으로 구한 *Cronbach α* 신뢰도는 .89였다.

교사용 직무만족도 검사는 교사들의 직장에서 인간관계, 교사의 사회적 지위 등 교직생활에서 만족하는 정도를 측정하였다. 총 10개 문항으로 구성되었으며(문항 예: 교사로서의 직업), 지시문은 평소 교직생활에서 얼마나 만족하는지를 응답하도록 질문하였다. 답지는 회사원용 질문지와 동일하게 5점 척도(매우 불만족~매우 만족)였다. 이 연구에서 중학교 교사를 대상으로 신뢰도를 구한 결과는 *Cronbach α*=.84였다(표 1 참고). 한편 박영신, 김의철과 박은실(2009)의 연구에서 초등학교 교사를 대상으로 동일한 검사를 사용하였을 때, 1차와 2차 실시에서 *Cronbach α*=.84~.90이었다.

실시 및 분석방법

회사원용 질문지는 경기도내에 위치한 중소기업에 근무하는 남녀 직장인을 대상으로 하였다. 교사용 질문지는 인천광역시내 및 경기도내 중학교의 남녀 교사를 대상으로 실시하였다. 질문지를 배부하고 적절한 선물과 함께 성실한 응답을 간곡히 부탁하였다. 질문지 응답에 소요되는 시간은 20 내외였다.

회수된 질문지에서 응답을 많이 빠뜨리는 등 불성실한 것으로 판단되는 질문지들은 제외하고 입력하였다. 이 연구에서 신뢰도 분석과 상관분석을 위해 사용한 통계프로그램은 SPSS 19.0이었으며, 경로분석과 효과분석은 LISREL 8.80을 사용하였다.

그림 1에 제시한 이 연구에서의 모형은 다른 직종인 회사원 집단과 교사 집단 각각을

대상으로 검증하였다. 각 직종별 집단에서의 경로모형 검증 결과가 차이가 없었기 때문에, 두 직종별 집단의 데이터를 통합하여, 직장인 전체 집단의 데이터로 경로분석과 효과분석을 진행하였다.

결 과

직장인의 직무만족도 형성: 회사원

회사원들의 직무만족도와 관련된 변인인 정서적 지원, 어려움극복효능감, 스트레스 및 직무성취도와의 상관관계를 분석한 결과가 표 2에 제시되어 있다. 직무만족도와 관련 변인들 간의 상관관계를 보면, 직무성취도 및 어려움극복효능감과 각각 r=.40 이상의 매우 높은 정적 상관을 보였고, 정서적 지원은 직무성취도 및 어려움극복효능감만큼 높지는 않았으나 역시 정적인 상관관계를 나타내었다. 그러나 다른 변인들과 달리 스트레스는 직무만족도와 부적 상관이었다. 또한 어려움극복효능감은 직무성취도와 높은 정적 상관이 있었고 정서적 지원과도 정적 상관이었으나, 스트레스와는 부적 상관이었다. 한편 직무성취도는 정서적 지원과는 낮은 정적 상관, 스트레스와는 낮은 부적 상관을 보였다.

그림 1의 연구모형을 토대로 하여, 회사원 집단의 직무만족도 형성에 대해 경로분석을 한 결과가 그림 2에 제시되어 있다. 그림 2에 제시한 경로모형의 적합도 검증 결과를 보면, χ^2=10.22 (df=3)으로서 p>.01로서 의미있는 모형임이 확인되었다. 뿐만 아니라 GFI=.984, AGFI=.920, NFI=.952, CFI=.964, RMR=.047로

표 2. 직장인의 직무만족도와 관련 변인 상관: 회사원

직종	변인	①	②	③	④	⑤
회사원	① 정서적 지원	1.00				
	② 어려움극복효능감	.27***	1.00			
	③ 스트레스	.02	-.14*	1.00		
	④ 직무성취도	.19**	.45***	-.13*	1.00	
	⑤ 직무만족도	.27***	.40***	-.22***	.48***	1.00

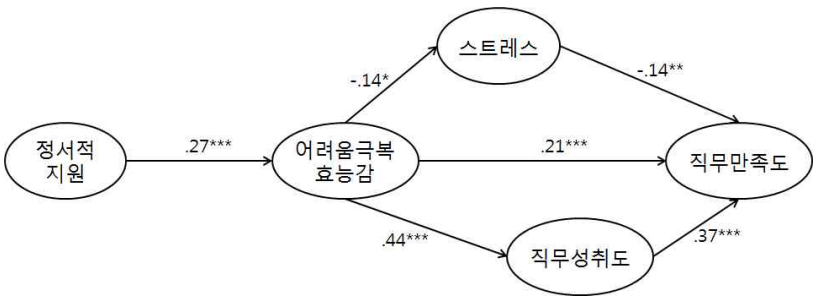

그림 2. 직장인의 직무만족도 형성 경로분석: 회사원

서 매우 양호하였다.

경로모형을 보면, 정서적 지원은 어려움극복효능감에 대해 정적인 영향을 미치고, 어려움극복효능감은 직무성취도에 대해 P=.44의 매우 강력한 정적 영향력이 있는 것으로 확인되었다. 또한 어려움극복효능감은 직무만족도에 대해서도 정적인 영향이 있었으나, 스트레스에 대해서는 상대적으로 약하지만 부적인 영향이 있었다. 직무성취도는 직무만족도에 대해 P=.37로서 모형의 경로계수 중에서 두 번째로 높은 값을 보였고, 스트레스는 직무만족도에 대해 부적인 경로계수를 보였다. 그림 2의 어려움극복효능감에서 스트레스로 연결되는 경로계수가 -.14이고, 스트레스에서 직무만족도로 연결되는 경로계수도 동일하게 -.14인데 유의도 계수가 다르게 기록된 것은 반올림 오차에 의한 것이다. 반올림되기 이전의 값은, 어려움극복효능감→스트레스: P=-.1370 (p<.05), 스트레스→직무만족도: P=-.1429 (p<.01)이다.

이러한 결과로 미루어보아, 높은 정서적 지원은 어려움극복효능감을 증진시키고, 높아진 어려움극복효능감은 회사원들의 스트레스는 줄여주고, 직무성취도와 직무만족도는 높이는 것으로 설명된다. 높은 직무성취도는 직무만족도에도 강한 영향을 주며, 낮아진 스트레스는 직무만족도를 높이는데 기여하였다.

그러나 스트레스에서 직무성취도로 연결된 경로는 p<.05 수준에서 유의한 차이가 없는 것으로 나타나서 경로모형에서 삭제되었다. 표 2에서 스트레스와 직무성취도는 r=-.13 (p<.05)으로서 낮은 부적 상관이 있었으나, 이러한 상관관계보다 어려움극복효능감과 직무성취도의 상관이 r=-.45 (p<.001)이고(표 2 참고), 어려움극복효능감에서 직무성취도로 연결되는 경로계수가 P=.44로 나타나는 등, 다른 경로들의 영향력이 상대적으로 훨씬 크기 때문에, 연구모형 내에서 경로선이 상대적으로 무의미해졌을 가능성이 있다.

표 3은 그림 2의 경로분석 결과를 토대로 하여, 회사원의 직무만족도 형성에 대한 효과

표 3. 직장인의 직무만족도 형성 효과분석: 회사원

		전체효과	직접효과	간접효과	간접효과 95% CI
정서적 지원	→ 어려움극복효능감	.27***	.27***	-	-
	→ 스트레스	-.04	-	-.04	-.08～.01
	→ 직무성취도	.12***	-	.12***	.05～.20
	→ 직무만족도	.11***	-	.11***	.06～.16
어려움극복효능감	→ 스트레스	-.14*	-.14*	-	-
	→ 직무성취도	.45***	.44***	.01	-.00～.02
	→ 직무만족도	.40***	.21***	.19***	.06～.32
스트레스	→ 직무성취도	-.06	-.06	-	-
	→ 직무만족도	-.17**	-.14**	-.02	-.06～.01
직무성취도	→ 직무만족도	.37***	.37***	-	-

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

분석을 한 결과이다. 어려움극복효능감에서 직무만족도로 연결되는 전체효과가 .40(p<.001)으로서, 연구모형의 변인들 중에서 가장 큰 전체효과를 보였다. 전체효과 중에서 직접효과가 .21이었고, 어려움극복효능감에서 직무성취도를 통해서 직무만족도에 이르는 간접효과가 .19였다. 어려움극복효능감 다음으로 직무만족도에 대한 전체효과가 큰 변인은 직무성취도로서, .37(p<.001)의 매우 큰 값을 보였다. 그 다음으로 정서적 지원의 직무만족도에 대한 전체효과가 .11이었는데, 이것은 모두 간접효과로 구성되었다. 한편 스트레스의 직무만족도에 대한 전체효과는 -.17로서 부적인 효과크기를 나타냄으로써, 스트레스를 많이 경험할수록 직무만족도가 낮아지는 것을 알 수 있다.

표 3에서 전체효과 크기의 정도에 따라 일관성 있게 유의도 수준이 나타나지 않은 이유는, 각각의 효과에 대한 t-value에 의해 유의도가 표기되었기 때문이다. t-value는 '모수추정치/표준오차의 추정치'로 계산되었다. 정서적 지원→직무성취도 전체효과 .12의 t-value는 3.937(p<.001), 정서적 지원→직무만족도 전체효과 .11의 t-value는 3.773(p<.001), 어려움극복효능감→스트레스 전체효과 -.14의 t-value는 -2.191(p<.05), 스트레스→직무만족도 전체효과 -.17의 t-value는 -2.897(p<.01)이었다.

직장인의 직무만족도 형성: 교사

교사 집단을 대상으로 직무만족도와 관련 변인들 간의 상호상관을 구한 결과가 표 4에 제시되어 있다. 회사원 집단과 마찬가지로, 직무만족도는 직무성취도 및 어려움극복효능감과 r=.40 내외의 높은 정적 상관을 보였으며, 정서적 지원과는 정적 상관, 스트레스와는 부적 상관이었다. 관련 변인들 간의 상관도 회사원 집단과 유사한 경향을 보였는데, 어려움극복효능감은 직무성취도와 매우 높은 정적 상관을, 정서적 지원과 정적 상관을 나타내었으나, 스트레스와는 부적 상관이 있었다. 직무성취도는 정서적 지원과 낮은 정적 상관이었다. 직무성취도는 스트레스와 무상관이었으나, 상관의 방향은 부적인 경향을 보였다. 회사원 집단에서 직무성취도가 스트레스와 부적 상관이었지만, 상관의 정도가 매우 낮았기 때문에(표 2 참고), 표 4에 제시한 교사 집단의 결과와 전체적인 경향에서 큰 차이가 없다.

그림 3은 교사의 직무만족도 형성에 대해 경로분석을 한 결과이다. 그림 3의 경로모형에 대하여 적합도 검증을 한 결과는, χ^2=5.73 (df=3), p>.05로서 매우 의미있는 모형이었다.

표 4. 직장인의 직무만족도와 관련 변인 상관: 교사

직종	변인	①	②	③	④	⑤
교사	① 정서적 지원	1.00				
	② 어려움극복효능감	.22**	1.00			
	③ 스트레스	-.01	-.21**	1.00		
	④ 직무성취도	.14*	.46***	-.06	1.00	
	⑤ 직무만족도	.22**	.38***	-.31***	.44***	1.00

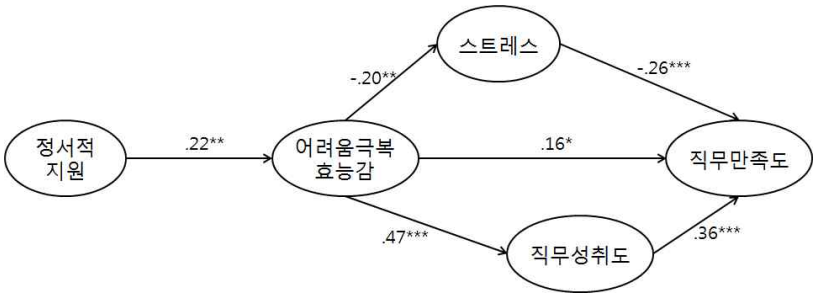

그림 3. 직장인의 직무만족도 형성 경로분석: 교사

동시에 GFI=.989, AGFI=.944, NFI=.965, CFI=.984, RMR=.037로서 모형적합도가 매우 양호하였다.

교사를 대상으로 분석한 그림 3의 경로모형을 보면, 회사원을 대상으로 분석한 그림 2와 거의 유사하고, 경로계수의 크기도 비슷하다. 정서적 지원은 어려움극복효능감에 대해 정적인 영향을 미치고, 어려움극복효능감은 직무성취도에 대해 P=.47로 경로모형에서 가장 큰 경로계수를 나타내었다. 또한 어려움극복효능감은 직무만족도에 대해 정적인 경로계수를, 스트레스에 대해 부적인 경로계수를 보였다. 직무성취도는 직무만족도에 대해 P=.36의 높은 정적인 경로계수를, 스트레스는 직무만족도에 대해 부적인 경로계수를 보였다.

그러나 회사원을 대상으로 한 그림 2에서와 마찬가지로, 교사를 대상으로 분석한 그림 3에서도 스트레스가 직무성취도에 대해 의미있는 영향이 없었다. 따라서 그림 1의 연구모형에서 가정되었던 스트레스에서 직무성취도로

표 5. 직장인의 직무만족도 형성 효과분석: 교사

		전체효과	직접효과	간접효과	간접효과 95% CI
정서적 지원	→ 어려움극복효능감	.22**	.22**	-	-
	→ 스트레스	-.05*	-	-.05*	-.07～-.02
	→ 직무성취도	.10**	-	.10**	.05～.15
	→ 직무만족도	.08**	-	.08**	.05～.12
어려움극복효능감	→ 스트레스	-.20**	-.20**	-	-
	→ 직무성취도	.46***	.47***	-.01	-.04～.02
	→ 직무만족도	.38***	.16*	.22***	.14～.30
스트레스	→ 직무성취도	.04	.04	-	-
	→ 직무만족도	-.25***	-.26***	.01	-.02～.05
직무성취도	→ 직무만족도	.36***	.36***	-	-

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

연결되는 경로선이 삭제되었다.

그림 3의 경로분석을 요약하면, 회사원과 마찬가지로 교사들도 정서적 지원을 많이 받을수록 어려움극복효능감이 높아지고, 향상된 어려움극복효능감이 교사들의 직무성취도를 크게 향상시키는 것으로 확인되었다. 동시에 어려움극복효능감이 직무만족도는 높여주고 스트레스는 낮게 하였다. 어려움극복효능감으로 인해 높아진 직무성취도는 직무만족도의 향상에 크게 기여하였으며, 어려움극복효능감으로 인해 낮아진 스트레스는 직무만족도가 높아지는데 긍정적인 작용을 하였다.

그림 3의 경로분석에 포함된 변인들의 교사 직무만족도에 대한 효과분석 결과가 표 5에 제시되어 있다. 어려움극복효능감이 직무만족도에 미치는 전체효과가 .38(p<.001)이었는데, 전체효과 중에서 직접효과가 .16이었고, 간접효과가 .22였다. 직무성취도도 어려움극복효능감의 영향력과 거의 비슷한 수준에서 직무만족도에 대한 직접효과가 .36(p<.001)으로 매우 높은 효과계수를 나타내었다. 정서적 지원도 직무만족도에 대해 정적인 값의 전체효과가 있었지만, 그 값은 .08로서, 어려움극복효능감이나 직무성취도에 비해 매우 낮은 효과크기였다. 스트레스는 직무만족도에 대해 부적인 효과를 나타내었다.

직장인의 직무만족도 형성: 전체

회사원과 교사 집단을 구분하여 각 집단을 대상으로 상관관계와 경로분석 및 효과분석을 한 결과가 전반적으로 유사하기 때문에, 회사원과 교사 집단의 자료를 합하여 직장인 전체 집단을 대상으로 분석한 결과가 표 6, 그림 4, 표 7에 제되어 있다. 표 6에서 직장인 전체집단의 측정변인간 상호상관을 구한 결과를 보면, 직무만족도는 직무성취도 및 어려움극복효능감과 각각 r=.40 이상의 매우 높은 정적 상관을 보였다. 그리고 직무만족도가 정서적 지원과는 정적 상관, 스트레스와는 부적 상관을 보였는데, 각각 r=.25 이상의 값을 나타내었다. 어려움극복효능감은 직무만족도만이 아니라 직무성취도와도 r=.46의 매우 높은 정적 상관이 있었으며, 정서적 지원과도 정적 상관이었으나, 스트레스와는 부적 상관이 있었다. 정서적 지원은 직무성취도와도 정적 상관을 보였다.

그림 4는 직장인 전체 집단을 대상으로 경로분석을 한 결과이다. 먼저 모형에 대한 적합도 검증을 한 결과, χ^2=5.72 (df=3)이었으나 p<.001 수준으로 적합도가 낮았다. 비록 χ^2검증의 적합도는 낮았지만 GFI=.985, AGFI=.926, NFI=.956, CFI=.963, RMR=.046으로서 모

표 6. 직장인의 직무만족도와 관련 변인 상관: 전체

직종	변인	①	②	③	④	⑤
전체	① 정서적 지원	1.00				
	② 어려움극복효능감	.26***	1.00			
	③ 스트레스	.01	-.16***	1.00		
	④ 직무성취도	.20***	.46***	-.07	1.00	
	⑤ 직무만족도	.25***	.40***	-.26***	.47***	1.00

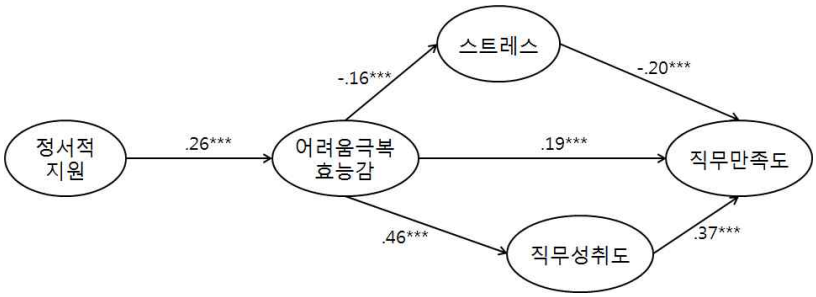

그림 4. 직장인의 직무만족도 형성 경로분석: 전체

두 양호하였다. 이러한 결과는 그림 4의 경로분석에 포함된 사례가 그림 2와 3에 비해 상대적으로 많은데, χ^2검증이 사례수의 영향을 받기 때문일 가능성이 있다.

그림 4에서 정서적 지원은 어려움극복효능감에 대해 정적인 영향을 미치고, 어려움극복효능감의 직무성취도에 대한 영향력은 P=.46로 매우 높았다. 어려움극복효능감의 직무만족도에 대한 영향은 정적이었으며, 스트레스에 대해서는 부적인 영향을 나타내었다. 직무성취도에서 직무만족도에 대한 영향력은 P=.37로서 경로모형 내에서 두 번째로 높은 경로계수를 보였으며, 스트레스는 직무만족도에 대해 부적인 영향을 나타내었다. 그림 2와 그림 3에서와 마찬가지로 그림 4에서도 스트레스의 직무성취도에 대한 영향력은 유의하지 않았다.

그러므로 직장인들은 주위 동료들로부터 정서적 지원을 많이 받을수록 어려움극복효능감이 높아지고, 향상된 어려움극복효능감이 직

표 7. 직장인의 직무만족도 형성 효과분석: 전체

		전체효과	직접효과	간접효과	간접효과 95% CI
정서적 지원	→ 어려움극복효능감	.26***	.26***	-	-
	→ 스트레스	-.04**	-	-.04**	-.07～-.02
	→ 직무성취도	.12***	-	.12***	.07～.17
	→ 직무만족도	.10***	-	.10***	.06～.15
어려움극복효능감	→ 스트레스	-.16***	-.16***	-	-
	→ 직무성취도	.46***	.46***	.00	-.01～.01
	→ 직무만족도	.40***	.19***	.20***	.15～.26
스트레스	→ 직무성취도	.00	.00	-	-
	→ 직무만족도	-.20***	-.20***	.00	-.02～.02
직무성취도	→ 직무만족도	.37***	.37***	-	-

** p<.01, *** p<.001

무성취도를 크게 향상시키고, 나아가서 직무만족도를 높이는 것으로 검증되었다. 어려움극복효능감은 직무만족도에 대해 직접적인 긍정적 영향도 있었다. 또한 어려움극복효능감은 스트레스를 감소시키고 낮아진 스트레스는 직무만족도의 향상에 기여하였다.

표 7은 그림 4의 경로분석 결과에 토대하여 직장인 전체 집단의 직무만족도에 대해 효과분석을 실시한 결과이다. 어려움극복효능감의 직무만족도에 대한 전체효과는 .40(p<.001)이었고, 직접효과가 .19, 간접효과가 .20이었다. 어려움극복효능감의 직무만족도에 대한 영향력과 거의 비슷한 수준에서, 직무성취도의 직무만족도에 대한 직접효과가 .37(p<.001)로 높은 효과계수를 나타내었다. 정서적 지원의 직무만족도에 대한 전체효과는 .10으로서, 모두 간접효과였다. 스트레스는 직무만족도에 대해 -.20의 부적인 전체효과를 나타내었고, 이는 모두 직접효과로 구성되었다.

논의 및 결론

직장인의 직무만족도 형성에 대한 이 연구의 결과에 의하면, 연구모형(그림 1 참고)에서 가정한 정서적 지원, 어려움극복효능감, 스트레스 및 직무성취도 모두 의미있는 영향력이 있는 것으로 확인되었다. 중소기업 회사원과 중학교 교사 집단을 대상으로 각각 경로분석과 효과분석을 한 결과는, 두 직종의 직장인 직무만족도 형성 과정에서 변인들 간의 관계구조가 유사한 것으로 나타났다.

효과분석의 결과(표 3, 표 5, 표 7 참고)을 통해 가장 주목하게 되는 점은, 직장인의 직무만족도 형성 과정에서 어려움극복효능감의 중요성이다. 어려움극복효능감은 연구모형에 투입된 다른 변인들보다 직무만족도에 대한 효과크기가 가장 큰 변인으로 확인되었다. 이러한 사실은 회사원과 교사 집단 모두에서 동일하였고, 두 집단의 데이터를 합하여 분석하였을 때에도 같은 경향으로 나타났다. 효과크기가 큰 값을 보인 것은, 어려움극복효능감이 직장인의 직무만족도 형성에 대해 직접적인 효과도 있었지만, 스트레스 및 직무성취도를 경유하는 간접효과도 큰 것에서 연유한다. 또한 어려움극복효능감은 동료로부터의 정서적 지원과 직무만족도의 사이에서 의미있는 매개변인으로도 작용하였다.

이와 같은 어려움극복효능감의 중요성은 선행연구들(박영신, 김의철, 2009a; 박영신, 김의철, 2011)에서도 검증되었다. 즉 어려움극복효능감은 행복의 향상을 위해 직접적인 기여를 할 뿐만 아니라 정서적 지원과 지각된 행복 사이에서 매개변인으로 작용하였다. 물론 박영신과 김의철(2009a) 연구는 성인의 직무만족도가 아니라 전반적인 행복 수준을 다루었고, 박영신과 김의철(2011)의 연구는 정서적 지원이 직장동료가 아닌 배우자로부터의 정서적 지원이고, 직무만족도가 아닌 일반적인 행복을 변인으로 다루었지만, 변인들의 구조는 기본적으로 같은 맥락이라고 할 수 있다. 청소년을 대상으로 한 연구에서도 정서적 지원이 어려움극복효능감을 경유하여 행복에 영향을 미치는 결과는 마찬가지로 검증되었다(박영신, 김의철, 2009b). 또한 행복하기 위해 해야 할 일로서 한국 성인들이 자기조절을 가장 대표적으로 지적했다는 사실은(김의철, 박영신, 박선영, 2012), 어려운 상황에서 자기조절을 통해 어려움을 극복하는 효능감과 같은 심리적 자원의 중요성을 간접적으로 시사한다고 할

수 있다.

이외에도 여러 선행연구들에서 어려움극복효능감은 사회적 지원과 가정생활만족도(박영신, 김의철, 2008), 사회적 지원과 스트레스 증상(김의철, 박영신, 김의연, Tsuda, & Horiuchi, 2010; 박영신, Tsuda, 김의철, 한기혜, 김의연, Horiuchi, 2009) 사이에서 매개변인으로 작용함이 확인되어 왔다. 이러한 선행연구들과 일치하여, 이 연구에서도 어려움극복효능감은 정서적 지원과 스트레스 증상 사이에서 의미있는 매개변인으로 나타났다(그림 2, 그림 3, 그림 4 참고).

또한 직장인의 직무만족도 형성과정에서 자기효능감의 중요성도 선행연구들에서 확인된 바 있다. 박영신, 김의철과 박은실(2009)의 연구에서 밝혀진 관리자 및 동료의 사회적 지원과 직무만족도 사이에서 교사효능감의 작용에 대한 결과도, 이 연구의 결과와 일치하는 맥락이다. 물론 이 연구에서는 교사효능감이 아니라 어려움극복효능감을 다루었지만, 자기효능감의 하위변인이라는 점에서 공통점이 있다. 이 연구에서는 사회적 지원이 아니라 정서적 지원을 다루었지만, 박영신, 김의철과 박은실(2009)의 연구모형에 포함된 사회적 지원 속에는 정보적 지원 및 업무적 지원과 더불어 정서적 지원이 함께 포함되었으므로, 밀접히 관련되는 개념으로 수용될 수 있다.

이 연구의 결과 중에서 두 번째로 눈에 띄는 점은 직장인의 직무만족도 형성을 위한 직무성취도의 중요성이다. 성인들이 직장생활을 하면서 만족하고 행복하기 위해 직무에서의 성취는 중요한 요소로 확인되었다. 이 연구에서 직무성취도는 어려움극복효능감 다음으로 직무만족도에 대한 영향력이 큰 변인인 것으로 확인되었다(표 3, 표 5, 표 7 참고). 직무만족도에 대한 효과분석에서 전체효과 크기는 어려움극복효능감이 가장 높았지만, 직무성취도의 직무만족도에 대한 전체효과 크기도 그에 못지않게 컸으며, 여기에서 특별히 지적하고자 하는 점은 직무만족도에 대한 직접효과 크기는 직무성취도가 가장 크다는 사실이다. 이러한 사실은 경로분석 결과를 통해서도 직무만족도에 대한 직접적인 경로계수가 어려움극복효능감이나 스트레스보다 더 큰 것으로 한 눈에 드러나고 있다(그림 2, 그림 3, 그림 4 참고).

직무만족도를 위해 직무성취도가 핵심적인 요인으로 작용할 가능성은 한국 성인의 직장생활에서 행복에 대한 토착심리 분석에서 이미 시사되어 왔다. 박영신, 김의철과 박선영(2013)의 연구 결과에 의하면, 직장인 2명 중에서 1명 정도가 승진이라든가 직업을 통한 성취감을 직장생활 행복의 대표적인 요소로 지적하였다. 또한 직무만족도를 위한 직무성취도의 직접적인 영향력은 초등 교사를 대상으로 경로분석을 한 박영신, 김의철과 박은실(2009)의 연구에서 검증된 결과와 일치한다.

세 번째로는 직장인의 직무만족도 형성과정에서 스트레스 변인이 의미있게 작용함을 알 수 있다. 이 연구의 모형에서 다른 변인들과 달리 스트레스는 직무만족도에 부적인 영향력을 갖는 것으로 가정되었는데(그림 1 참고), 이러한 가정과 일치하여 스트레스는 직무만족도를 감소시키는 직접적인 영향이 있는 것으로 검증되었다(그림 2, 3, 4 참고). 또한 정서적 지원 및 어려움극복효능감과 직무만족도 사이에서 매개변인으로 작용하였다.

이 연구에서의 결과는 인간관계에서의 갈등과 직무만족도의 관계에서 스트레스가 매개변인으로 작용함을 밝힌 선행연구(백지애, 최수

찬, 2006)의 결과들과 일치한다. 그러므로 스트레스를 줄이는 것이 직장생활에서의 만족도 향상에 기여할 수 있는 것으로 설명된다.

한편 스트레스가 직무만족도만이 아니라 직무성취도에 대해서도 부적인 영향을 보일 것으로 이 연구에서 가정하였다(그림 1 참고). 그러나 스트레스의 직무만족도에 대한 부적인 영향은 확인되었지만, 스트레스의 직무성취도에 대한 부적인 영향은 유의하지 않은 것으로 나타났다(그림 2, 3, 4 참고). 측정변인들 간의 상관관계를 보면, 회사원 경우에는 스트레스와 직무성취도가 낮은 부적 상관이 있었지만, 다른 변인들 간의 상관관계에 비해서는 강도가 약하다(표 2 참고). 그렇기 때문에 전체 변인들간의 구조를 나타내는 경로모형 속에서 이러한 정도의 낮은 부적 상관은 상대적으로 영향력이 미약하여, 결과적으로 유의하지 않은 수준으로 나타난 것으로 보인다(그림 2 참고). 교사 경우는 스트레스와 직무성취도가 아예 무상관으로 나왔고(표 4 참고), 경로분석에서도 스트레스에서 직무성취도로 연결되는 경로는 삭제되었다(그림 3 참고). 이와 같이 회사원 집단에서 스트레스와 직무성취도는 낮은 부적 상관이고, 교사 집단에서 스트레스와 직무성취는 무상관이므로, 두 집단의 데이터를 합친 전체 데이터 분석에서도 두 변인은 무상관이고(표 6 참고), 경로분석에서 경로가 유의하지 않은 것으로(그림 4 참고) 나왔다는 해석이 가능하다.

그러므로 스트레스가 직무만족도에는 부적으로 의미있는 영향이 있지만, 직무성취도에 대해서는 영향이 없었다. 물론 직종에 따라 스트레스가 직무성취도와 부적 관계에 있기도 하지만, 그러한 부적 관계의 정도가 직무만족도와 부적 관계의 정도보다 현저히 낮았다. 그러므로 높은 스트레스는 직무만족도를 현저하게 감소시키지만, 직무성취도를 크게 낮추지는 않는다고 볼 수 있다. 결국 직무에서 만족하기 위해서는 스트레스가 낮아야 하지만, 직무에서의 성취를 이루기 위해서는 그와 같지는 않다. 이와 같이 스트레스와의 관계 맥락에서 볼 때 직무만족도과 직무성취도는 다른 역동을 지닌 측면이 있다.

마지막으로 직무만족도 형성 과정에서 정서적 지원의 작용에 대해 언급하고자 한다. 이 연구에서 동료로부터의 정서적 지원은 어려움극복효능감과 스트레스 및 직무성취도를 통해 직무만족도에 간접효과가 있는 것으로 나타났다. 비록 다른 변인들의 효과크기보다는 상대적으로 작았지만, 유의한 효과크기를 보였으며, 직무만족도에 대해 정적인 값을 보였다(표 3, 표 5, 표 7 참고). 따라서 직장 동료들의 따스한 격려와 위로 등을 통한 정서적인 지원은 어려움에 처함 직장인의 마음에 자신감과 용기를 주고, 직무성취도를 높이는데 기여하며, 스트레스를 감소시켜주어, 결과적으로 직무에서의 만족감을 증진시키는데 작용한다.

직장인을 대상으로 한 여러 선행연구들에서 사회적 지원과 정신건강(노연희, 김명언, 2010), 사회적 지원과 삶의 질(신성자, 미칠도칠 오통도람, 2012) 등 사회적 지원의 중요성들이 검증된 바 있다. 이외에도 정서적 지원은 성인의 생활만족에 중요한 영향력이 있는 것으로 확인되어 왔다(박영신, 김의철, 2008). 이러한 결과는 직장인의 직무만족과 행복 증진을 위한 실제적인 시사를 제공한다. 직장 동료로부터 받는 진심어린 정서적 지원이 마음에 위로와 격려를 제공하고, 나아가서 어려움극복효능감을 증진하게 되고 스트레스가 감소될 수 있다. 결국 조직구성원간의 온정적인 풍토의

조성은 개인의 효능감을 높여주고, 결과적으로는 직무성취도와 직무만족도를 향상하는데 기여할 것으로 기대된다.

이 연구에서 밝혀진 결과들에 토대하여 지속적으로 발전시켜 나가야 할 시사점들이 있고, 또 한편으로는 이 연구에서 제대로 다루지 못한 제한점들을 후속연구에서 고려해야 할 부분들이 있다. 이러한 몇 가지 내용을 정리해 보면 다음과 같다.

첫째, 다양한 직종과 근무유형에 따른 직무만족도의 차이를 분석하는 것이 필요하다. 이 연구에서 직장인의 직무만족도 형성 과정을 이해하기 위해, 중소기업 회사원과 중학교 교사의 두 집단을 대상으로 분석하였다. 한 번의 연구에서 다양한 직종을 충분히 다룰 수 없는 한계로 인해, 일반적인 회사원과 교육자의 두 집단을 표집하였다. 물론 이 연구에서 회사원과 교사 집단 각각에 대해 연구모형을 검증하였을 때 유사한 경향이 나타났지만, 그렇다고 해서 모든 직종에서 유사한 경향이 나타날 것으로 단정할 수는 없다. 회사원도 중소기업에 근무하느냐 대기업에 근무하느냐에 따라, 또는 기업의 조직문화가 어떠한가에 따라 여러 측면에서 다를 수 있고, 교육자도 중학교 교사냐 대학교 교수냐에 따라 매우 다른 직업특성을 나타낼 수 있다. 하물며 다른 직종에서 요구되는 적성이나 근무환경 등에는 매우 큰 차이가 있다. 예를 들어 경찰관이나 군인 또는 일반행정직 공무원이라든가, 상담사 치료사 사회복지사와 같은 복지관련 업무종사자 등의 적성이나 근무환경이 같지 않다. 그러므로 이 연구에서 제안한 이론모형에 대한 일반화된 결론은 더욱 다양한 직종에서의 확인을 필요로 한다.

직종과 더불어 근무유형 변인도 고려할 필요가 있는 것으로 보인다. 양병화, 황혜연, 오세진과 이재일(2001)이 비정규 계약직 근로자와 정규직 근로자의 조직행동에서 차이를 분석한 결과에 의하면, 조직몰입과 직무만족에서 유의한 차이가 있었다. 그런데 비정규 계약직과 정규직이라는 근무유형이 직종(사무관리, 연구기획직종, 영업홍보)과 상호작용효과가 있는 것으로 밝혀졌다. 그러므로 직종과 더불어 근무유형 변인을 고려한 연구설계는 직무만족 및 다양한 조직행동 특성과 관련하여 풍부한 결과들을 제공할 수 있을 것이다.

둘째, 직무만족도 형성에 작용하는 설명력 높은 예언변인들에 대한 지속적인 탐구를 통해 보다 적합도 높은 이론모형의 구축이 요구된다. 이 연구에서는 직장인의 직무만족도의 형성에 영향을 미치는 변인으로 정서적 지원, 어려움극복효능감, 스트레스 및 직무성취도를 가정하여 연구모형을 구축하였다. 그리고 모형에 대한 검증 결과 모형적합도가 대체로 양호하였다. 그럼에도 불구하고 후속연구에서는 직장인의 직무만족도에 영향력 있는 핵심 변인들을 계속 탐구하여 모형을 정교화 해 나감으로써, 직장인의 직무만족도 형성에 대한 보다 적합도 높은 이론모형을 구축해 가는 것이 바람직하다. 이 연구에서는 직무성취도와 직무만족도 등 주요 측정변인들의 신뢰도만 제시하였는데, 이론모형의 구축과정에서 타당도가 검증된 변인들을 활용하여 이론모형의 검증해 나가는 것이 요구된다.

직장인의 직무만족도에 대한 연구가 갖는 현실적인 의의 중의 하나는, 직무만족도가 개인의 만족감에서 끝나는 것이라기보다 조직의 효과성을 높일 가능성과 관련되어 있다는 점이다. 고득영과 유태용(2012)의 연구에 의하면 직무만족도는 혁신행동에 의미있는 정적인 영

향력이 있었다. 직무에 만족하는 직장인일수록 조직의 생존과 성장에 도움이 되는 혁신행동을 더 많이 하였다는 의미이다. 그러므로 직장인의 직무만족도 형성에 대한 연구 결과를 통해 현실에서 조직의 효과성을 높이는데 도움이 되는 시사점도 찾을 수 있을 것이다.

셋째, 직무만족도에 영향을 미치는 스트레스와 관련된 변인들을 정교화 할 필요가 있다. 이 연구의 모형에서는 일반적인 스트레스를 측정하였는데, 후속연구에서는 각 직종에 따른 직무스트레스 변인을 다루어보는 것도 의미 있을 것으로 보인다. 이현아와 이기학(2009)은 전문상담교사의 직무스트레스 요인을 직무만족도와 관련하여 연구한 바 있다. 후속연구에서는 다양한 직종에 가장 부합되는 직무스트레스의 요인들을 정교하게 개념화하여 측정할 필요도 있다. 또한 그러한 직무스트레스의 요인들이 직무만족도와는 어떻게 연결되는지를 살펴볼 수 있을 것이다.

일반적 스트레스 및 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향만이 아니라, 스트레스 대처양식의 작용도 더불어 분석해 볼 필요가 있다. Chwalisz, Altmaier와 Russell(1992)의 연구에 의하면 교사들의 직업효능감은 스트레스 대처양식과 탈진에 영향을 미쳤다. 직업효능감이 높은 교사는 업무 상황의 개선을 위해 문제해결적 대처(problem-solving coping)를 하였지만, 직업효능감이 낮은 교사는 역기능적 대처(dysfunctional coping)를 하였다. 즉 직업효능감이 높은 교사들은 문제 자체를 향상하기 위한 도전으로 받아들이고, 부정적 상황에서도 긍정적 측면에 초점을 두고, 사소한 문제보다 넓은 관점으로 바라보며, 자신의 유리한 점을 검토한다든가, 타인에게 위로를 얻는 것과 같은 방식을 상대적으로 많이 사용하였다. 그러나 직업효능감이 낮은 교사들은 문제를 생각하지 않고 피해버리거나, 긴장감소를 위해 약물이나 과식에 의존하며, 직장생활에 관여하지 않는 등, 더욱 회피적인 방식을 사용하였다. 문제해결적인 대처를 하는 사람이 작업환경을 더 잘 관리하고, 따라서 탈진과 같은 부정적인 결과를 덜 초래하였다(Leiter, 1991).

한성열, 허태균, 김동직과 채정민(2001)은 스트레스 대처양식을 개인의 기질적 특성으로 접근하기보다 상황적 접근의 중요성을 지적하고, 스트레스상황 특성에 따른 적응적인 대처양식을 분석하였다. 그리고 스트레스 대처양식의 유연성이 사회적 적응에 도움이 되는 것으로 제안하였다. 이러한 결과는 직장인들의 직무만족도를 높이기 위해, 직무스트레스에 대해 적절한 대처를 유연하게 잘 해 나가는 것의 중요함을 보여준다.

넷째, 개인만이 아니라 조직과 집단의 맥락에 관심을 둔 연구들도 필요하다. 이 연구는 개인효능감으로서 어려움극복효능감과 개인의 스트레스 증상을 다루고 또한 개인의 직무성취도 및 개인의 직무만족도 변인에 초점을 두었다. 이러한 개인이 아니라 조직이나 집단 차원에서 개인을 이해하는 시도가 요구된다. 예를 들어 집단적 조직효능감이 높은 직장과 낮은 직장에서 개인의 직무성취도와 직무만족도를 고려해 볼 수 있다. 집단효능감이 높은 팀에 소속한 구성원이 그렇지 못한 팀의 구성원보다 수행수준이 높을 가능성이 있다. Bandura(1997)도 강한 집단효능감을 가진 교사들로 구성된 학교가 집단효능감을 의심하는 교사로 구성된 학교보다 학업성취도가 향상함을 지적하였다.

또한 구성원이 지각할 때 경쟁적이고 상호견제적인 조직 풍토와 온정적이고 상호지원적

인 조직 풍토의 기업이나 학교 등의 조직들을 표집하여, 이렇게 다른 조직 풍토에서 구성원의 자기효능감이나 직무성취도 및 직무만족도의 차이를 밝혀 보는 것도 흥미로운 연구가 될 것이다.

한국 사회의 많은 조직에서 과도한 경쟁이 강요되는 경우가 많다. 학교의 학급 내에서도 학생들은 상대적인 학업성취수준에 따라 끊임없이 평가되고, 교무실에서도 교사들의 학급 경영능력에 대한 평가가 상대적으로 이루어져서 점수화된다. 기업 조직에서도 개별적인 성과에 대한 상대평가를 통해 결국은 승급과 승진이 결정될 수 밖에 없다. 상대적으로 더 나은 성과를 위해 경쟁 일변도로 흘러가고 있는 환경의 거대한 흐름 속에서, 이 연구의 결과는 시사하는 바가 크다. 동료 간의 정서적 지원이 개인의 어려움극복효능감을 향상시켜서 직무성취도와 나아가서 직무만족도가 증진되는 것으로 검증됨으로써, 치열한 경쟁을 통해서만이 직무성취도가 향상되는 것이 아니라, 상호지원적인 관계를 통한 효능감의 향상이 직무성취도를 높일 수 있다는 의미있는 증거를 제시한다. 직장의 경영자는 과도하게 경쟁을 조장하는 조직풍토에서, 동료 간의 지나친 경쟁으로 인해 상호 지원적인 교류를 할 수가 없고, 개인의 효능감도 감소되어, 오히려 직무성취도와 직무만족도가 낮아질 수 있음에 대한 인식이 필요하다. 이 연구의 결과를 토대로 하여, 크고 작은 조직의 지도자들은 구성원들이 정서적이고 정보적인 다양한 사회적 지원을 상호 교류할 수 있는 풍토를 조성함으로써, 조직 구성원의 직무성취도와 직무만족도의 향상이 가능하고, 나아가서 집단의 성취와 질적 수준의 향상도 가능하다는 사실에 주목할 필요가 있을 것이다.

마지막으로, 직장인의 직무만족도 형성과 관련하여 문화적 요소들의 작용에 대해서도 관심을 가질 필요가 있다. 문화라는 단어의 모호함 때문에 조직 기능을 양적으로 분석하는 것의 어려움은 Bandura(1997)도 지적하고 있지만, 조직문화는 조직의 수행을 예측하는 데 있어서만이 아니라 구성원의 직무만족도를 결정하는 데에도 기여할 것으로 보인다. 조직 구성원의 문화적 성향이 조직문화와 어떻게 작용하는가를 보여주는 결과가 있다. Earley (1993)의 연구에 의하면, 개인주의 문화를 나타내는 미국 관리자 집단은 독립적으로 수행하는 개인적 관리체계에서 더 높은 자기평가와 효능감과 생산성을 기대했고, 이와 대조적으로 집단주의 문화를 나타내는 이스라엘과 중국 관리자 집단은 집단주의 관리체계에서 일할 때 더욱 효율성을 보였다. 즉 독립적 수행이나 외집단 구성원으로 이루어진 팀에서 수행을 잘 했을 때보다 내집단 팀의 성과에 공헌했을 때 더 높은 효능감과 생산성을 기대했다.

박형인, 박영아, 김제인과 허태균(2011)이 직무스트레스 회복경험 척도에 대한 타당화 연구를 한 결과에서, 일부 요인들 경우에 서양의 선행연구들과는 차이를 보여, 한국문화에서 스트레스 회복의 의미에 대한 탐구의 필요성을 제안한 바 있다. 또한 이은희(2001)의 연구에 의하면 끈기(지속성), 근검절약 등의 유교적 근로가치가 직무관여, 직무만족 및 조직물입에 대해 순기능적 영향을 미치는 것으로 나타난 바 있다. 물론 유교적 근로가치척도의 구인타당도 등 보다 면밀하게 검토해야 할 점들이 있으나, 여하튼 직무만족도 형성과 관련하여 한국문화에 대한 고려가 시도된 점에서 주목된다. 공식적이거나 비공식적인 관습을

형성하는 조직의 공유된 가치와 신념체계들이 조직문화로 나타나는데, 이러한 문화적 요소들을 어떻게 타당도 있는 변인으로 구체화하고 조작적으로 측정하며 연구를 설계해 나가느냐는 과제로 남는다. 이와 더불어 한국의 직장인들이 직무에서의 만족과 관련하여 갖고 있는 토착적인 심리 특성들은 무엇인지에 대해서도 앞으로 연구해 볼 필요가 있다.

참고문헌

고득영, 유태용 (2012). 직무자율성과 혁신행동 간의 관계: 직무만족의 매개효과와 성격과 조직혁신풍토의 조절효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 25(1), 215-238.

김의철, 박영신 (1999). 한국 청소년의 심리, 행동특성의 형성: 가정, 학교, 친구, 사회 영향을 중심으로. 교육심리연구, 13(1), 99～142.

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, 박영신, 박선영 (2012). 청소년과 부모가 지각한 행복과 행복의 조건 및 불행에 대한 토착심리 분석. 인간발달연구, 19(2), 197-225.

노연희, 김명언 (2010). 기술활용도 측면의 불완전고용이 재취업자의 자아존중감과 정신건강에 미치는 영향: 일에 대한 몰입과 사회적 지지의 조절효과를 중심으로. 한국심리학회지: 사회문제, 16(3), 355-383.

박영균, 박영신, 김의철 (2010). 한국 청소년과 부모 세대간 심리특성 차이 분석: 생활목표, 가족관련 가치, 학업기대, 자기효능감을 중심으로. 한국청소년연구, 21(4), 79-113.

박영신, 김의철 (2008). 배우자의 사회적 지원, 자녀에 대한 신뢰 및 자기효능감이 성인의 가정생활만족도에 미치는 영향. 한국심리학회지: 사회문제, 14(4), 71-101.

박영신, 김의철 (2009a). 심리적, 관계적, 경제적 자원: 한국인의 행복에 어떠한 영향을 미치는가? 한국심리학회지: 사회문제, 15(1) 특집호, 95-132.

박영신, 김의철 (2009b). 한국 청소년의 행복: 심리적, 관계적, 경제적 자원과 학업성취의 영향. 한국심리학회지: 사회문제, 15(3), 399-429.

박영신, 김의철 (2011). 중년기 성인 남녀의 행복 형성 요인: 전업주부, 취업주부와 그들의 남편을 중심으로. 인간발달연구, 18(1), 65-108.

박영신, 김의철, 박선영 (2013). 성인이 지각한 행복의 수준과 요인: 가정, 직장, 여가생활을 중심으로. 인간발달연구, 20(2), 153-184.

박영신, 김의철, 박은실 (2009). 사회적 지원과 교사효능감이 직무성취도 및 직무만족도에 미치는 영향: 초등 교사에 대한 단기 종단분석. 교육심리연구, 23(3), 491-520.

박영신, 김의철, 안자영, 이임순 (2014). 자녀가 지각한 효도의 구성개념과 형성: 부모의 정서적 지원과 부모관계효능감이 자녀의 효도와 행복에 미치는 영향. 교육심리연구, 28(3), 421-454.

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.

박형인, 박영아, 김제인, 허태균 (2011). 한국판 직무스트레스 회복경험 척도의 타당화 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 24(3), 523-552.

백지애, 최수찬 (2006). 남성 주말부부 근로자의 가족역할갈등과 직무만족간의 관계에서 스트레스의 매개효과에 관한 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 19(4), 617-639.

서정민 (2012). R&D 연구원의 완벽주의가 소진에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과를 중심으로. 한국심리학회지: 사회문제, 18(2), 261-278.

신성자, 미칠도칠 오통도람 (2012). 재한 몽골 합법, 불법 이주노동자들의 직업만족도, 사회적지지, 희망이 삶의 질에 미치는 영향: 희망의 매개효과와 체류자격의 조절효과를 중심으로. 한국심리학회지: 문화 및 사회문제, 18(4), 435-462.

양병화, 황혜연, 오세진, 이재일 (2001). 비정규계약직 근로자와 정규직 근로자의 조직몰입과 직무만족에 대한 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 14(2), 73-93.

이은희 (2001). 유교적 근로가치가 직무관여, 직무만족 및 조직물입에 미치는 영향. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 14(1), 1-25.

이현아, 이기학 (2009). 전문상담교사의 직무스트레스 요인과 직무만족도, 심리적 소진의 관계. 한국심리학회지: 학교, 6(1), 83-102.

한성열, 허태균, 김동직, 채정민 (2001). 스트레스상황 특성에 따른 적응적인 대처양식: 대처양식의 유연성 제안. 한국심리학회지: 건강, 6(2), 123-143.

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.

Chwalisz, K. D., Altmaier, E. M., & Russell, D. W. (1992). Causal attributions, self-efficacy cognitions, and coping with stress. *Journal of Social and Clinical Psychology, 11*, 377-400.

Earley, P. C. (1993). East meets West meets Mideast: Further explorations of collectivistic and individualistic work groups. *Academy of Management Journal, 36*, 319-348.

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.

Leiter, M. P. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behaviour, 12,* 123-144.

논문 투고일 : 2014. 09. 30
1 차 심사일 : 2014. 10. 13
게재 확정일 : 2014. 11. 29

한국심리학회지 : 문화 및 사회문제
Korean Journal of Culture and Social Issues
2014, Vol. 20, No. 4, 469~491.

A study on the formation of worker's job-satisfaction: The influence of emotional support, resiliency of self-efficacy, stress and job-performance

Young-Shin Park **Kyung-Lan Lee**

Dept. of Education Inha University

The purpose of this research is to examine the factors influencing on worker's job-satisfaction analyzing the influence of emotional support from fellow workers, resiliency of self-efficacy, stress and job-performance. A total of 456 completed questionnaire, consisted of small business workers 253 (male 89, female 164) and middle school teachers 203 (male 44, female 159). The questionnaire showed relatively high reliability, with *Cronbach* α ranging from .83 to .91. The results of the path analysis and effect analysis showed very similar pattern in the group of small business workers and middle school teachers. Based on the path analysis, emotional support from fellow workers had a positive influence on the workers resiliency of self-efficacy. Consequently, the enhanced resiliency of self-efficacy increased the job-performance, however decreased the stress, which in turn contributed to increase the job-satisfaction significantly. Based on the effect analysis, resiliency of self-efficacy showed the most big size of positive total effect to worker's job-satisfaction, followed by job-performance and emotional support. On the other hand, stress showed negative effect on job-satisfaction.

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