

## 서울·인천 지역 학교 영양사의 직무 스트레스 요인이 심리적 직무 스트레스 수준과 직무 만족에 미치는 영향

김 경 미·이 심 열<sup>†</sup>

동국대학교 가정교육과

### Effects of Job Stress Factors on Psychological Job Stress and Job Satisfaction Levels of School Dietitians in the Seoul and Incheon Area

Gyoung-Mi Kim and Sim-Yeol Lee<sup>†</sup>

Dept. of Home Economics, Graduate School of Dongguk University, Seoul 100-715, Korea

#### Abstract

The effects of job stress factors on psychological job stress and job satisfaction levels of school dietitians were evaluated. Questionnaires were distributed to 163 elementary school foodservice dietitians in the Seoul and Incheon area. Statistical data analysis was completed using the SPSS program. The highest stress factor was the importance of the job followed by role ambiguity, autonomy and identity, communication and participation. When dealing with job stress, the subjects showed improved and positive behaviors when communicating and participating with each other. The analysis of the relationships between job stress factors and job satisfaction revealed that the importance of the job had a negative effect on job satisfaction, while role conflict and overload, personal relationships, and experience accumulation had positive effects. Ample occupational experience and background had highly positive effects on school dietitians' job satisfaction level whereas negative results were shown concerning circulated appointments( $p < 0.01$ ). Based on these results, we suggest that role conflict and overload should be reduced in order to lower job stress levels and enhance job satisfaction levels.

**Key words :** Job stress factors, job satisfaction, psychological job stress level, school foodservice dietitians.

#### 서 론

현대 산업사회의 고도화와 정보·지식 사회의 도래는 조직 환경과 조직의 복잡화를 유발함과 동시에 치열한 경쟁을 유발하고 필연적으로 다양한 스트레스를 낳게 만들었다(Lee JH 2001). 이러한 급격한 환경 변화 속에서 기업은 생존·유지·발전하기 위하여 조직 구성원들에게 직무 성과를 강조하고 지속적인 혁신과 도전을 요구하기 때문에 스트레스는 더욱 가중되고 있다(Park & Yoo 2003). 그런데 궁극적으로 조직을 움직이고 이익을 창출하는 존재는 인간이다. 따라서 인간을 어떻게 이해하며 어떻게 관리해 나가느냐에 따라 조직의 성과가 달려있다고 해도 과언이 아니다. 직무 스트레스는 정상적인 기능에서 이탈되어 심리적 또는 생리적 조건을 변화시키는 직무 관련 요인으로 정의되지만 이러한 직무 스트레스 유발 요인은 긍정적인 효과를 발휘할 수도 있고 부정적인 효과를 발휘할 수도 있다. 즉, 직무 스트레스를 개인이

어떻게 받아들이고 해석하느냐에 따라 직무 만족이 달라진다는 것이다(McGrath JE 1976). 그러나 대부분 직무 스트레스는 종사자들에게는 혐오적인 것이어서 생리적, 심리적, 행동적인 회피 반응을 통해 직무 스트레스에서 벗어나려고 한다(Beehr & Gupta 1978)는 견해에 동의하는 경향이 강하다. 이러한 직무 스트레스가 누적되면 심리·정서 상태의 불안감을 초래하게 되고, 생리적으로 각종 질병을 야기시키며, 나아가 대인 관계에서도 거친 말씨와 과격하고 공격적인 형태로 발전하게 되며, 과식이나 소식, 불면증, 흡연량과 음주량의 증가, 약물 남용 등의 현상이 일어나게 된다고 보고하고 있다(Luthans F 1985). 또한 직무 스트레스로 인한 조직 내 생산성의 하락, 결근율과 이직율의 증가와 같은 경제적 손실뿐만 아니라 책임감, 창조성의 감소, 조직 동료에 대한 관심의 결여, 낮은 직무 만족과 직무 몰입 등 인적 자원의 손실을 초래하게 된다(Lee JH 2001). 이처럼 직무 스트레스가 점차 부각되고 지속화됨에 따라, 조직 내부의 역기능적인 결과에 의한 스트레스와 그러한 스트레스 관리 방안의 중요성이 점점 부각되고 있다. 따라서 조직과 개인 간에 생길 수 있

<sup>†</sup> Corresponding author : Sim-Yeol Lee, Tel : +82-2-2260-3413, Fax : +82-2-2265-3389, E-mail : sleee@dongguk.edu

는 직무 스트레스를 적절하게 조절하고 이를 관리함으로써 직무종사자들의 근로 생활 수준 향상을 통해 조직의 생산성 향상과 근로 의욕의 고취가 필요할 것으로 생각된다. 오늘날 많은 시간을 직장에서 보내게 되는 직무 종사자들에게는 직장 내의 직무와 관련된 스트레스 요인들이 매우 많을 수밖에 없다. 특히 급식 산업은 여타의 제조업이나 타 산업에 비하여 노동 집약적인 산업으로 인적 자원 의존도가 매우 높다. 또한 급식 서비스는 요구되는 시간과 환경에 따라 품질이 달라지기 때문에 규격화나 표준화가 어렵고 잘못된 서비스에 대한 수정 또는 재결합이 사실상 불가능하다(Cho SS 2004). 따라서 인적 자원에 의해 생산되는 서비스의 제공은 담당자의 마음가짐 여부에 따라 달리 결정된다고 볼 수 있다. 급식 산업이 인적 자원의 관리 차원에서 보다 효과적인 결과를 얻기 위해서는 급식 담당자들의 직무에 대한 스트레스를 파악하고, 직무 만족도를 높여 이들로 하여금 급식 대상자들에게 최고의 서비스를 제공하는데 전력을 기울이도록 하는 것이 중요할 것으로 생각된다. 특히 급식 운영의 핵심 담당자인 영양사의 직무 만족은 직무와 관련된 모든 행동 및 성과에 직·간접적으로 영향을 미치기 때문에 이에 대한 연구는 매우 필요하다고 할 수 있다(Lee DY 2002).

지금까지 급식 산업 인적 자원의 핵심인 영양사의 직무 만족도와 관련한 많은 연구가 진행되었는데(Lee & Kim 1996, Moon et al 1997, Sin et al 1999, Park & Kwon 1999, Jang & Kim 2003, Yang et al 2004, Yoon & Kang 2005), 최근에는 그 영역을 보다 세분화하여 직무 만족에 영향을 미치는 직무 스트레스에 관한 연구가 시도되었다(Cho SS 2004, Hwang HJ 2005). 특히 초등학교 급식은 2006년 3월 현재 교육인적 자원부 집계 99.9%의 급식 실시율을 보이며(<http://www.moe.go.kr>) 비약적인 양적 발전을 하였고, 2006년부터 영양 교사 제도가 도입되는 등 새로운 도약기를 맞이하여 핵심 인력인 영양사들의 직무 스트레스 파악이 매우 필요할 것으로 생각된다. 따라서 본 연구에서는 학교 영양사의 직무 특성을 고려하여 직무 만족 요인과 업무 효율성을 저해하는 직무 스트레스 요인을 파악하고 직무 스트레스 요인들이 직무 만족에 미치는 영향을 알아보고자 하였다.

## 연구내용 및 방법

### 1. 조사 대상 및 방법

서울과 인천 지역 초등학교 영양사를 대상으로 조사하였으며, 직업의 특성상 이들은 100% 여성으로 구성되었다. 서울 지역은 2004년 8월 서울시교육청에서 실시한 직무 교육에 참여한 영양사를 대상으로 하였고, 인천 지역은 2004년 8~9월에 걸쳐 인천시 교육청에서 실시한 직무 교육과 지역

교육청별 영양사 자율 협의회 참석자를 대상으로 각각 조사하였다. 조사 방법은 질문지를 배부한 후 직접 작성하게 하였으며, 서울 지역은 180부를 배부하여 73부(회수율 40.6%)를 회수하였고, 인천은 109부를 배부하여 90부(82.5%)를 회수하여, 총 163부를 본 연구에 이용하였다.

### 2. 조사 내용

설문지는 Parker의 모형(Parker & Decotiis 1983)을 연구에 적합하도록 수정, 보완하여 구성하였다.

#### 1) 심리적 직무 스트레스 요인

직무 스트레스 요인을 측정하기 위한 지표로서 ① 직무의 중요성, ② 자율성과 정체성, ③ 갈등과 과부하, ④ 역할 모호성, ⑤ 리더십, ⑥ 의사 소통과 참여, ⑦ 대인 관계, ⑧ 경력 개발 등 각각의 측정 지표 총 35문항으로 구성되었다.

직무의 중요성은 본인이 수행한 업무가 다른 사람의 직무에 영향을 미치는 정도를 의미한다. 자율성은 직무를 수행함에 있어서 절차나 방법 등을 결정하는데 수반되는 재량권, 독립성의 정도를 말한다. 또한 정체성이란 업무의 계획에서부터 수행, 완성에 이르기까지 모든 과정에 걸쳐서 참여하는 정도를 말한다. 갈등과 과부하는 조직 내 상사로부터 상반된 지시나 시행 불가능한 지시나 요구, 이미 금지된 일을 하도록 강요받을 때 지각하는 심리적 상태를 말한다. 또한 개인의 지식, 기술, 능력, 권한을 가지지 못할 때 발생한다. 역할 모호성은 직무 수행에 관한 역할이나 권한 및 책임 범위가 명확하지 않는 발생 정도를 말한다. 리더십은 직무 수행 과정에서 상사들의 일방적 지시나 명령, 일관성 없는 업무 추진, 업무 스케줄을 상사들이 결정하는 등 권위적 리더십을 말한다. 의사 소통과 참여는 조직 내 상·하 계층의 각기 다른 구성원간의 정보의 상호 교류 작용을 말한다. 특히 참여는 조직의 의사 결정에 있어서 참여하는 빈도와 자신이 제기한 의사가 미치는 영향력의 정도를 말한다. 대인 관계는 조직의 다른 구성원과의 상호 작용을 거치면서 형성되는 상·하간, 동료간의 관계에 관한 것이다. 경력 개발은 개인의 능력을 최대한 개발시켜 조직의 경력 기회에 적응시킴으로서 개인의 경력 욕구를 충족시켜주고 조직은 개발된 개인을 적시에 배치 활용함으로써 조직의 효과성을 높이기 위한 것이다.

#### 2) 직무 스트레스 수준

직무 스트레스 수준을 측정하기 위한 항목으로 업무로 인한 ① 불안감이나 초조감, ② 심리적 압박감과 짜증, ③ 피곤함, ④ 예민한 반응, ⑤ 스트레스로 인한 과음, ⑥ 급한 일처리, ⑦ 몰아 부친다는 느낌 등 7문항이었다.

### 3) 직무 만족 요인

직무 만족 요인을 측정하기 위한 항목으로 ① 직무 자체, ② 순환보직, ③ 급여와 승진 기회, ④ 조직 정책, ⑤ 조직 구조 등 5문항으로 특히 조직 정책은 직무 종사자의 행위를 지배하거나 규제하기도 하므로 조직에 대한 긍정적, 부정적 감정을 유발하게 한다. 조직 구조는 두 가지 요인이 직무 만족 향상에 관계되는데, 첫째는 직위로서 직위가 높을수록 직무 만족은 높아지는 경향이 있다. 둘째는 의사 결정의 분권화인데 그 정도가 클수록 직무 만족은 높다.

설문 문항은 총 47문항으로 구성되었다. 문항은 각 범주별로 Likert-type scale의 5점 척도로 측정하였고, 전혀 그렇지 않다 1점, 그렇지 않다 2점, 보통이다 3점, 그렇다 4점, 매우 그렇다 5점으로 직무 스트레스 요인 점수와 직무 만족도 점수의 총점은 각 문항의 점수의 합으로 산출되었다.

또한 조사 대상자의 일반 사항에서는 성별, 연령, 학력, 학교 급식 근무 경력, 타 기관 근무 경험과 기관, 공무원 직급(행정 계층)에 대한 질문을 포함하였다.

### 3. 자료 분석

본 연구를 위한 자료 분석은 SPSS win 12.0 Program을 이용하였다. 조사 대상자의 일반 사항에 관하여는 빈도수와 백분율을 구하였으며 Chi-square로 변수별 특성과 변수간의 독립성을 검정하였다. 집단 간 변수의 차이를 알아보기 위하여 *t*-test(independent sample *t*-test)와 ANOVA를, 직무 스트레스 요인이 직무 만족도에 미치는 영향을 규명하기 위해서 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였고, 직무 스트레스 요인과 직무 만족도 상호간 관련성은 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.

## 연구 결과 및 고찰

### 1. 조사 대상자의 일반 사항

조사 대상자의 일반 사항은 Table 1에 제시하였다. 연령은 서울과 인천 지역에서 모두 30대(76.7%)가 주를 이루었으며 40대가 서울 지역의 경우 24.7%인 반면 인천 지역은 8.9%였다( $p<0.05$ ). 조사 대상자의 66.3%는 기혼이었고, 학력은 서울 지역은 4년제 대졸이 84.7%로 가장 많았고, 인천 지역은 62.2%로 나타나 서울 지역 대상자의 4년제 대학 졸업자가 더 많았다( $p<0.01$ ). 학교 급식 근무 경력은 5년 이상 10년 미만의 근무 경력자가 서울 지역은 74.0%이고 인천 지역은 77.8%였고, 10년 이상의 학교 급식 근무 경력은 서울 지역은 26.0%, 인천 지역은 3.3%로 나타나 서울 지역 영양사들의 경우 학교 급식 근무 경력이 장기간인 대상자수가 인천 지역보다 더 많은 것으로 조사되었다( $p<0.001$ ). 이전에 타 기관에서 근무

를 하지 않은 경우가 전체의 64.2%였으며, 근무한 기관으로는 사업체가 63.3%로 가장 많았다. 서울·인천 지역 간 공무원 직급을 조사한 결과, 앞서 언급한 학교 급식 근무 경력에서도 보았듯이 서울 지역의 경우 6급 대우 이상 경력자가 20.5%로 한 명도 없는 인천 지역과 유의한 차이를 나타냈다( $p<0.001$ ).

### 2. 지역별 직무 스트레스 요인 및 심리적 직무 스트레스 수준

Table 2는 지역별로 직무 스트레스에 영향을 주는 요인과 심리적 스트레스 수준을 나타낸 것이다. 직무 스트레스 요인 중 스트레스 점수가 가장 높은 요인은 서울, 인천 지역 모두 직무 중요성이었으며 그 다음으로 역할 모호성, 자율성과 정체성, 의사 소통과 참여 등의 순이었다. 서울 지역 학교 급식 영양사들의 대인 관계 요인에 의한 스트레스 점수가 최고 5점을 기준으로 할 때 3.0점으로 인천 지역 2.8점보다 높아 직무 스트레스를 더 많이 받는 것으로 나타났다( $p<0.01$ ). 심리적 직무 스트레스 수준은 인천 지역이 3.28점으로 서울 지역 3.21점보다 높았다.

### 3. 심리적 직무 스트레스 수준에 대한 직무 스트레스 요인별 영향

학교 영양사들의 심리적 직무 스트레스 수준은 어떤 직무 스트레스 요인에 의해 영향을 받는지 알아보기 위하여 독립변수로 직무의 중요성, 자율성과 정체성, 갈등과 과부하, 역할 모호성, 리더십, 의사 소통과 참여, 대인 관계, 경력 개발을 종속 변수로 심리적 직무 스트레스 수준을 두고 다중회귀 분석을 실시한 결과는 Table 3과 같다.

직무 특성이 반영된 직무의 설계는 직무 스트레스를 경감시키고 직무 만족을 높이며 정신적 긴장, 불안 등을 감소시킨다고 하였고(Parker & Decotiis 1983), Hackman & Oldham (1976)은 직무 중요성과 피드백을 직무 만족을 설명하는데 중요하다고 밝혔다. 본 조사 결과 직무 특성 요인 중 직무의 중요성과 자율성 및 정체성은 학교 급식 영양사들의 직무 스트레스에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 세무직 공무원을 대상으로 한 조사(Lee JH 2001)에서도 유사한 결과를 보였다. 즉 학교 급식 영양사들은 자신이 수행하고 있는 직무의 중요성 및 자율성과 정체성이 높다고 생각할수록, 직무 스트레스를 받는 정도는 상대적으로 낮음을 알 수 있다. 이는 자신이 수행하고 있는 직무가 중요하다고 생각할 때, 조직의 인정을 받는 것으로 생각하고 또 자신이 수행하고 있는 직무에 대한 보람을 느끼게 되어 직무 스트레스를 덜 받는 것으로 여겨진다.

Katz & Kahn(1966)은 조직의 개인 역할과 관련 있는 갈등과 과부하와 역할 모호성에 대하여, 직무와 관련된 역할 갈

등은 높은 긴장감과 낮은 직무 만족을 초래할 뿐만 아니라 역할 전달자의 힘이 크면 클수록 역할 갈등에 의한 직무 불만족은 더 커진다고 하였다. 또한 Miles RH(1976)의 연구에서도 역할 갈등은 정신적 긴장과 정(+)적인 상관 관계가 있고, 직무 만족과는 부(-)적 상관 관계가 있음을 밝혔다. 역할 모호성은 역할 전달자에게 정보가 제한되어 있거나 또는 역할 기대가 명확하게 정의되어 있지 않을 때 발생한다고 하였다(Lyon T 1971). 따라서 역할 모호성은 긴장감이나 자신이 무용지물이라는 느낌을 증가시키고, 직무 만족이나 자신감을 감퇴시키고, 그 결과 어떤 형태로든 노동력의 손실을 초래한다. 본 조사 결과, 학교 급식 영양사들은 역할이 과중하

게 부과될수록 직무 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다. 반면 서울 지역 학교 급식 영양사들은 역할 모호성에 있어서 인천 지역과 달리 부(-)적인 영향 관계를 보여 영양사 직무 수행 역할에 대한 기대 수준을 높일 수 있는 방안을 강구해야 할 것으로 사료된다. 조직 분위기와 관련 있는 리더십의 영향력과 직무 스트레스와의 관계는 아직까지 그 명확성이 구별되어 있지는 않지만 누구에게나 직무 스트레스의 요인이 될 가능성이 있다(Lee JH 2001). 또 French & Caplan(1973)은 대체적으로 의사 결정에 광범위하게 참여하고 있는 사람들에게서 높은 자신감과 자기 존중 및 만족감이 형성된다고 하였다. 본 조사 결과 리더십은 직무 스트레스에 부(-)적인

Table 1. Demographic characteristics of the subjects

N(%)

Characteristics		Seoul	Incheon	Total	$\chi^2$
Gender	Female	73(44.8)	90(55.2)	163(100)	a <sup>1)</sup>
	20s	4( 5.5)	8( 8.9)	12( 7.4)	
Age	30s	51(69.9)	74(82.2)	125(76.7)	15.162**
	40s	18(24.7)	8( 8.9)	26(15.9)	
	Married	53(72.6)	55(61.1)	108(66.3)	2.381
Marital status	Unmarried	20(27.4)	35(38.9)	55(33.7)	
	Associate degree	6( 8.3)	26(28.9)	32(19.8)	
	Bachelor degree	61(84.7)	56(62.2)	117(72.2)	11.549**
Academic background	Master's degree	5( 6.9)	8( 8.9)	13( 8.0)	
	< 5	0( 0 )	17(18.9)	17(10.4)	
	5~10	54(74.0)	70(77.8)	124(76.1)	
Career in school foodservice(years)	10~15	6( 8.2)	3( 3.3)	9( 5.5)	31.636***
	15~20	11(15.1)	0	11( 6.7)	
	≥20	2( 2.7)	0	2( 1.2)	
	Done	22(30.6)	36(40.0)	58(35.8)	1.552
Prior job	Undone	50(69.4)	54(60.0)	104(64.2)	
	Business & industry	10(45.5)	28(73.7)	38(63.3)	
	Hospital	2( 9.1)	1( 2.6)	3( 5.0)	7.668
	Welfare	0	2( 5.3)	2( 3.3)	
Other food service station's tenure	Others	10(45.5)	7(18.4)	17(28.3)	
	An assistant clerk	0	8( 8.9)	8( 4.9)	
	A clerk	29(39.7)	29(32.2)	58(35.6)	28.562***
Position	An assistant junior official	29(39.7)	53(58.9)	82(50.3)	
	A junior official treatment	15(20.5)	0	15( 9.2)	

<sup>1)</sup> a : No calculation.

\*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$ .

영향력을 나타내었고, 의사 소통과 참여는 오히려 직무 스트레스와 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타나, 의사 소통과 참여가 활성화될수록 학교 급식 영양사들에게는 오히려 직무 스트레스를 높이는 경향이 있는 것으로 조사되었다. 이는 학교 운영 위원회, 급식소 위원회, 학부모 모니터링제 등

각종 위원회에 간사로 참여하는 빈도가 많고, 사회 일반의 학교 급식에 대한 관심에 있어서 긍정적인 측면보다는 부정적인 측면이 부각되는 경향으로 인하여 의사 소통과 참여가 오히려 업무의 중복과 시간의 비효율적 사용이라는 결과로 나타나는 현상과 관련이 있을 것으로 사료된다. 다음으로 대인 관계는 직무 스트레스와 정(+)적인 영향 관계를 보였는데, 이는 영양사의 경우 오히려 폭넓은 대인 관계가 직무 스트레스의 원인으로 작용할 수도 있음을 시사하는 것으로, 영양사라는 직무의 특성을 잘 반영한 결과로 사료되며, 영양사 고유의 업무는 다른 부서와 기본적인 협조 체계만 유지되면 대부분 영양사 스스로의 전문적 자질과 노하우에 의존하여 이루어지는 독특한 업무 특성을 말해준다 할 것이다. 또한 경력 개발에 있어서는 서울·인천 지역 모두에서 부(-)적인 영향 관계가 있는 것으로 조사되었는데, 이는 개인의 능력을 발휘할 기회와 더불어 조직은 개발된 개인의 경력을 적시에 활용함으로써 조직의 효과성을 높여야 하지만, 영양사들의 경우는 경력 개발에 따른 요구에 비하여 실제로 능력을 발휘할 기회와 나아가 조직적 측면에서의 경력의 활용이 매우 제한적임을 시사한다고 하겠다. 전반적으로 역할 갈등과 과부하 스트레스 요인이 정(+)적으로 스트레스 수준에 영향을 주었고( $p < 0.001$ ), 의사 소통과 참여 스트레스 요인도 정(+)적으로 스트레스 수준에 영향을 미치는 것으로 나타났으며( $p < 0.05$ ), 각 직무 스트레스 요인에 의한 심리적 스트레스 수준의 설명력은 18.9%였다( $p < 0.001$ ).

**Table 2. Job stress factors scores and psychological job stress level of the area**

Job stress factors	Seoul	Incheon	t-value
Importance of job	3.65±0.81 <sup>1)</sup>	3.87±0.60	-1.923
Autonomy and identity	3.44±0.42	3.46±0.28	-0.424
Role conflict and overload	3.01±0.55	3.08±0.53	-0.730
Role ambiguity	3.59±0.52	3.55±0.40	0.609
Leadership	3.17±0.48	3.06±0.51	1.457
Communication and participation	3.32±0.54	3.31±0.57	0.149
Personal relationship	3.00±0.43	2.83±0.33	2.761**
Experience accumulation	3.15±0.51	3.00±0.58	1.849
Total	3.29±0.24	3.27±0.18	0.482
Psychological job stress level	3.21±0.61	3.28±0.55	-0.763

<sup>1)</sup> Mean±SD.

Scale : A 5-point scale was used from 1 to 5(1: never 3: so so 5: most).

**4. 지역별 직무 만족 요인**

Table 4는 서울, 인천 지역 대상자들의 직무 만족에 영향

**Table 3. The influence of job stress factors on psychological job stress level of the area**

Dependent variable	Independent variables	Standardized $\beta$		
		Seoul	Incheon	Total
Psychological job stress level	Importance of job	-0.012	-0.118	-0.058
	Autonomy and identity	-0.067	-0.013	-0.059
	Role conflict and overload	0.536 <sup>***1)</sup>	0.441 <sup>***</sup>	0.484 <sup>***</sup>
	Role ambiguity	-0.036	0.072	0.019
	Leadership	-0.056	-0.012	-0.018
	Communication and participation	0.099	0.199	0.171*
	Personal relationship	0.007	0.134	0.066
	Experience accumulation	-0.103	-0.108	-0.110

<sup>1)</sup> \* :  $p < 0.05$ , \*\* :  $p < 0.01$ , \*\*\* :  $p < 0.001$ .

Seoul : adjusted  $R^2$  : 0.126\*.

Incheon : adjusted  $R^2$  : 0.176\*\*.

Total : adjusted  $R^2$  : 0.189\*\*\*.

을 미치는 요인들을 나타낸 것이다. 순환 보직에 대한 만족 요인을 제외하고 모든 요인에서 서울 지역이 인천 지역보다 점수가 높았다. 특히 조직 정책 점수는 최고 5점을 기준으로 서울지역 2.6점 인천 지역 2.3점, 조직 구조 점수는 서울 지역 2.5점, 인천 지역 2.2점으로 서울 지역이 인천 지역보다 점수가 높았다(각각  $p < 0.01$ ,  $p < 0.05$ ). 조직 정책은 종업원 행위를 지배하거나 규제하기도 하므로 조직에 대한 긍정적, 부정적 감정을 유발하게 하는 것으로 부당하게 엮매어 있다고 느끼거나, 다른 조직원과 구별한다든지 차별을 느끼게 된다면 직무 만족은 높아지지 못할 것이다. 조직 구조와 관련해서는 두 가지 요인이 직무 만족 향상에 관계되는데, 첫째 직위로서

직위가 높을수록 직무 만족은 높아지는 경향이 있으며, 둘째 의사 결정의 분권화인데 그 정도가 클수록 직무 만족은 높아진다고 볼 수 있다. 그러나 결과적으로 서울 지역이 조직 정책과 조직구 조에서 인천 지역보다 점수가 높기는 하지만 전반적인 만족도는 두 지역 모두 그리 높지 않음을 알 수 있었다. 특히 순환 보직은 주로 경력 개발의 목적으로 실시되는 전환 배치의 형태인데, 학교 영양사의 경우는 보직의 형태가 바뀌는 것이 아니라 잦은 근무지 이동과 특히 인천 지역의 경우 농촌 및 도서 지역의 순회 근무를 포함하고 있어 이로 인한 직무 안정성의 결여가 직무 불만족의 한 원인으로 작용할 것으로 사료되고, 다른 조직원과 비교하여 부당한 대우를 받고 있다는 생각과, 경력이 오래됨에도 불구하고 직위에 변동이 거의 없는 것이 조직 정책과 조직 구조에 있어 가장 큰 불만족 요인일 것으로 사료된다.

**Table 4. Job satisfaction scores of the area**

Job satisfaction	Seoul	Incheon	t-value
Satisfaction of the job itself	3.10±0.88 <sup>1)</sup>	2.96±0.73	1.108
Circulated appointment	2.79±0.90	2.82±0.92	-0.193
Salary and opportunities of promotion	2.62±0.85	2.44±0.77	1.372
Administrative plans	2.63±1.06	2.27±0.70	2.623**
Organization structure	2.53±1.00	2.21±0.68	2.447*
Total	2.74±0.62	2.54±0.45	2.382*

<sup>1)</sup> Mean±SD.

Scale : A 5-point scale was used from 1 to 5(1: never 3: so so 5: most).

**5. 직무 만족에 대한 직무 스트레스 요인별 영향**

학교 영양사들의 전반적인 직무 만족은 어떤 직무 스트레스의 요인에 의해 영향을 받는지 알아보기 위하여 독립 변수로 직무의 중요성, 자율성과 정체성, 갈등과 과부하, 역할 모호성, 리더십, 의사 소통과 참여, 대인 관계, 경력 개발을, 종속 변수로 직무 자체, 순환 보직, 급여와 승진 조직 정책, 조직 구조 등 직무 만족을 두고 다중 회귀 분석을 실시하였으며, 그 결과는 Table 5와 같다.

종업원의 직무 만족은 조직의 성과나 조직의 건전성을 평가하는 중요한 기준이 된다. 직무 만족에 관한 연구는 근래에 와서 근로자의 직무 자체에 대한 만족에 초점을 두고 직

**Table 5. The influence of job stress factors on job satisfaction of the area**

Dependent variable	Independent variables	Standardized $\beta$		
		Seoul	Incheon	Total
Job satisfaction	Importance of job	-0.275 <sup>1)</sup>	-0.244*	-0.264***
	Autonomy and identity	0.022	-0.017	-0.022
	Role conflict and overload	0.315**	-0.207	0.055
	Role ambiguity	-0.142	-0.121	0.013
	Leadership	0.064	-0.058	0.016
	Communication and participation	0.120	0.041	0.091
	Personal relationship	0.301**	0.106	0.260***
	Experience accumulation	0.253*	0.211	0.300***

<sup>1)</sup> \* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$ , \*\*\* $p < 0.001$ .

Seoul : adjusted  $R^2$  : 0.404\*\*\*.

Incheon : adjusted  $R^2$  : 0.081.

Total : adjusted  $R^2$  : 0.226\*\*\*.

무 만족의 결정 요인과 직무 만족의 결과에 집중하면서 근로자의 물리적 풍요나 경제적 성장보다는 근로 생활의 질을 강조하고 있다(Lee JH 2001). Lawler EE(1973)는 직무 만족은 직무에 대한 개인의 정서적 태도 또는 지향성이라고 정의하고 직무에 대한 종업원들의 태도, 정서, 지각 등의 중요성을 강조하였다. Tiffin & McCormick(1979)에 의하면 직무 만족이란 직무에서 경험된 또는 직무로부터 유래하는 욕구 충족의 정도이며, 이는 개인적인 것으로 각 개인의 가치 체계에 따라 상이한 형태를 나타낸다고 하였고, Reitz HJ(1986)는 직무 만족이란 행동, 정보, 정서의 3요소로 구성되어 있으며, 강도가 다양하고 근원은 개인의 수많은 직능에 의하여 이루어진다고 말했으며, 개인의 직무나 직무에 대한 개인의 느낌이나 반응으로 정의하였다. 이상을 종합하면 직무 만족이란 개인이 직무와 관련하여 가지는 감정적 상태라 할 수 있으며, 태도, 가치, 신념, 욕구 등과 밀접한 관계를 맺고 이러한 요소들의 충족의 정도는 근로 의욕에 많은 영향을 미친다고 할 수 있다.

본 조사 결과, 직무의 중요성 스트레스 요인은 직무 만족과 부(-)적인 영향을 나타내었는데( $p<0.05$ ), 직무의 중요성이 높을수록 직무 스트레스는 감소되지만, 직무 만족 역시

감소하는 것으로 나타났다. 즉, 담당 직무가 중요하다고 생각할수록 직무에 대한 스트레스는 감소하지만, 그렇다고 해서 영양사 직무에 대한 만족도가 높아지는 것은 아니며 오히려 감소하는 결과를 나타내었다. 이는 학교 영양사들은 급식 업무가 남들이 하지 않는 중요한 일이고, 학교 조직의 모든 구성원은 물론 학부모, 나아가 일반인에게 까지 영향을 미치므로 담당 업무에 최선을 다하지만 그에 비하여 급식 업무는 상대적으로 저평가되었다고 인식하며, 영양사라는 직업 자체에서 오는 불만족이 나타난 결과일 것으로 사료된다. 대인 관계와 경력 개발은 직무 만족과는 정(+)적인 영향 관계를 ( $p<0.001$ ) 나타내었고, 특히 대인 관계는 한편으로는 직무 스트레스 수준도 높이지만 한편으로는 직무 만족도 높일 수 있는 요인임을 알 수 있었다. 경기도 행정직 여성 공무원을 대상으로 직무 스트레스 요인을 조사한 결과(Lee HY 2004) 직무 만족에 유의한 영향을 주는 직무 스트레스 요인으로 갈등과 과부하, 리더십, 의사 소통과 참여, 경력 개발인 점과 비교하여 행정직 공무원에게서는 나타나지 않은 직무의 중요성, 대인 관계 요인이 포함되어 스트레스원에서 차이가 있었다. 서울·인천 두 지역에서 직무의 중요성은 부(-)적인 영향 관계에 있었고( $p<0.05$ ), 특히 서울 지역에서 역할 갈등과

**Table 6. Correlation between job stress factors and job satisfaction**

Variables	A <sup>2)</sup>	B	C	D	E
Importance of job	0.026	-0.116	-0.223 <sup>**1)</sup>	-0.243 <sup>**</sup>	-0.289 <sup>**</sup>
Autonomy and identity	0.103	-0.045	-0.112	-0.044	-0.149
Role conflict and overload	-0.118	0.199 <sup>*</sup>	-0.039	0.119	0.108
Role ambiguity	0.133	0.097	-0.224 <sup>**</sup>	-0.079	-0.105
Leadership	0.031	0.206 <sup>**</sup>	-0.042	0.028	0.054
Communication and participation	0.060	-0.120	-0.008	0.004	-0.015
Personal relationship	0.097	-0.024	-0.118	0.166 <sup>*</sup>	-0.251 <sup>**</sup>
Experience accumulation	0.400 <sup>**</sup>	-0.304 <sup>**</sup>	0.239 <sup>**</sup>	0.348 <sup>**</sup>	0.385 <sup>**</sup>

1) \*  $p<0.05$ , \*\*  $p<0.01$  by pearson coefficient.

2) A: Satisfaction of the job itself, B: Circulated appointment, C: Salary and opportunities of promotion, D: Administrative plan, E: Organization structure.

**Table 7. Correlation between psychological job stress level and job satisfaction**

Variables	A <sup>2)</sup>	B	C	D	E
Psychological job stress level	-0.155 <sup>*1)</sup>	0.251 <sup>**</sup>	-0.031	0.018	0.037

1) \*  $p<0.05$ , \*\*  $p<0.01$  by pearson coefficient.

2) A: Satisfaction of the job itself, B: Circulated appointment, C: Salary and opportunities of promotion, D: Administrative plan, E: Organization structure.

과부하( $p<0.01$ ), 대인관계( $p<0.05$ ), 경력 개발 요인과 직무 만족도간에 유의적인 정(+)적인 영향 관계인 것으로 조사되었다. 직무 만족도에 직무 스트레스 요인이 미치는 영향에 대한 설명력은 서울 지역 40.4%, 인천 지역 8.1% 전체적으로 22.6%를 설명하는 것으로 조사되었다( $p<0.001$ ).

6. 직무 스트레스 요인과 직무 만족 요인 간의 상관 관계  
지금까지 직무 스트레스 요인이 직무 만족도와 부(-)의 관계에 있는 것이 많고 직무 만족에 직접적인 영향과 이직 의사에도 영향을 미친다고 알려져 있으나(이종목 1989), 인지적 요인의 중요성이 대두됨에 따라 직무 스트레스가 많을수록 직무 만족은 낮아진다는 전통적인 견해는 도전받게 되었고, 직무 스트레스를 개인이 어떻게 받아들이고 해석하느냐에 따라 직무 만족이 달라진다는 견해가 제시되었다(McGrath JE 1976). 직무 스트레스가 적정 수준일 경우 스트레스가 전혀 없는 상태에 비해 성과가 상승하는 긍정적 측면이 있으며(Hong SM 2000), 최근의 스트레스 연구 경향도 객관적인 스트레스 상황보다도 주관적으로 개인이 그 상황을 어떻게 받아들이느냐 하는 문제에 중점이 두어지고 있다(Lee HI 2004).

본 조사에서 직무 스트레스 요인, 전반적인 직무 스트레스 수준과 직무 만족 요인 항목간의 상관 관계를 분석한 결과(Table 6, 7) 직무의 중요성은 급여와 승진 기회, 조직 정책, 조직 구조와 부(-)의 상관 관계( $p<0.01$ )를 보였고, 경력 개발은 직무 만족 요인의 모든 항목과 높은 상관성을 나타냈는데, 특히 순환 보직 항목과는 부(-)의 상관성을 나타내었다. 그러나 경력 개발에 있어서는 순환 보직을 제외한 다른 항목에서 정(+)의 상관성을 보여( $p<0.01$ ) 직무 만족과 직무 스트레스와의 관계가 일률적으로 부(-)적인 상관 관계만이 존재하는 것이 아니라 최근의 연구 경향(McGrath JE 1976, Hong SM 2000, Lee HI 2004)과 일치하며, 특히 경력 개발 스트레스 요인은 직무 만족도에 긍정적 관련이 있는 것으로 나타났다.

## 요약 및 결론

서울·인천 지역 식품위생직 공무원인 학교 영양사 163명을 대상으로 직무 스트레스 정도 및 요인을 파악하고 이것이 직무 만족에 미치는 영향을 분석한 결과는 다음과 같다.

1. 조사 대상자의 연령은 30대가 76.7%로 가장 많았고, 기혼이 66.3%이며, 69%가 4년제 대학을 졸업하였고, 76.1%가 5년에서 10년차 경력자였으며, 64.2%는 학교 급식 근무 경력 이전에 타 기관 근무 경험이 없었고, 유경험자 35.3%중에 63.3%는 산업체 근무 경력이 있었고, 현재 공무원직급은 7급인 식품위생주사보가 50.3%였다.

2. 직무 스트레스 요인 중 스트레스 점수가 가장 높은 요인은 서울, 인천 지역 모두 직무 중요성이었으며, 그 다음으로 역할 모호성, 자율과 정체성, 의사 소통과 참여 등의 순이었다. 직무 만족도에서는 조직 정책에서 서울 지역 2.6점, 인천 지역 2.2점 ( $p<0.01$ ), 조직 구조에 대한 만족도에 있어 서도 서울 지역 2.7점, 인천 지역 2.5점으로( $p<0.05$ ) 서울 지역이 인천 지역보다 만족도가 높았다.
3. 직무 스트레스 요인과 심리적 직무 스트레스 수준과의 관련성을 분석한 결과, 서울과 인천 지역에서 역할 갈등과 과부하 스트레스 요인이 정(+)적으로 스트레스 수준에 영향을 주었고( $p<0.001$ ), 전체적으로 의사 소통과 참여 스트레스 요인에서 마찬가지로 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다( $p<0.05$ ).
4. 직무 스트레스 요인과 직무 만족 요인과의 관련성을 분석한 결과, 서울·인천 두 지역에서 직무의 중요성은 부(-)적인 영향 관계에 있었고( $p<0.05$ ), 특히 서울 지역에서 역할 갈등과 과부하( $p<0.01$ ), 대인 관계( $p<0.05$ ), 경력 개발 요인과 직무 만족도간에 유의적인 정(+)적인 영향 관계인 것으로 조사되었다.
5. 직무 스트레스 요인과 직무 만족 요인간의 상관 관계를 보면, 직무의 중요성은 급여와 승진 기회, 조직 정책, 조직 구조와 부(-)의 상관 관계( $p<0.01$ )를 보였고, 경력 개발은 직무 만족도 모든 요인과 높은 정(+)의 상관성을 나타낸 반면 순환 보직 항목과는 부(-)의 상관성을 나타내었다.

본 연구 결과 식품 위생직 공무원인 학교 급식 영양사의 직무 스트레스 수준을 낮추고 직무 만족을 높이기 위해서는 먼저 역할 갈등과 과부하 스트레스 요인을 줄이는 노력이 우선되어야 하며, 의사 소통과 참여의 경우에 있어서도 각종 위원회 등으로 인한 업무의 중복과 시간의 비효율적 관리 등을 지양하고 보다 효율적인 관리 방안의 모색을 시도해야 할 것으로 사료된다. 또한 직무 만족도에 영향을 주는 스트레스 요인으로 인천 지역에 비해 서울 지역은 직무의 중요성, 갈등과 과부하, 대인 관계, 경력 개발 요인으로 나타남에 따라 특히 대인 관계에 있어서 조직 구성원과의 대인 관계뿐만 아니라 공무원 조직의 직급 체계에 대한 불만족 요인을 감소시킬 수 있는 방안과, 경력 개발에 따른 적절한 경력 적용의 기회가 확대되어야 직무 만족도를 높일 수 있을 것으로 사료된다.

## 감사의 글

본 연구는 동국대학교 논문 게재 연구비 지원으로 이루어졌습니다.



## 문헌

- 이종목 (1989) 직무 스트레스의 원인 결과 및 대책. 성원사, 서울. p 60.
- Beehr TA, Gupta N (1978) A note on the structure of employee withdrawal. *Organizational Behavior Human Performance* 21: 73-79.
- Cho SS (2004) A study on the influences between job stress and job satisfaction in the catering employee. *MS Thesis Soonchunhyang University*. Asan. pp 2-5.
- French JRP, Caplan RD (1973) Organizational stress and individual strain. the failure of stress. AMACOM, New York. pp 54-58.
- Hackman JR, Oldham GR (1976) Motivation through the design of work : Test of a theory. *Organizational Behavior Human Performance* 16: 250-270.
- Hong SM (2000) Strategical application scheme of factors influencing job stress and job satisfaction. *Ph D Dissertation Paichai University*. Taejeon. p 30-34.
- Hwang HJ (2005) Job satisfaction and stress of dietitians-dietitians of elementary schools in Daegu city- *MS Thesis Yeungnam University*, Daegu p 2-5.
- Inancevich JM, Matteson MT, Donnerry JH (1980) Stress and work: A managerial perspective. Scott, Foresman and Company, Glenview. pp 5-9.
- Jang MR, Kim MH (2003) Job satisfaction of dietitians between elementary school and high school. *J Korean Diet Assoc* 9: 13-21.
- Katz D, Kahn RL (1966) Social Psychology Organizations : John Wiley & Sons Inc, New York. pp 154-157.
- Lawer FF (1973) Motivation Work Organization. Brook Cole, Monterey. p 61.
- Lee DY (2002) A Study on the mutuality relation between job stress and job satisfactorious of employees' in food service. *MS Thesis Sejong University*. Seoul. p 2-8.
- Lee HL (2004) Study on the Effects of Work Stress on the Workplace Achievements of Female Civil Servants. *MS Thesis Ajou University*. Suwon. p 43-49.
- Lee HS, Kim JI (1996) A study on the factors of job satisfaction of the dietitians working in hospitals. *Korean J Nutr* 29: 651-660.
- Lee HY (2004) Study on the effects of work stress on the workplace achievements of female civil servants. *MS Thesis Ajou University*. Suwon. p 8-48.
- Lee JH (2001) A study on the relationship between the factors of job stress and job satisfaction : focused on tax revenue officers. *Ph D Dissertation Kwngwoon University*. Seoul. p 6-34.
- Luthans F (1985) Organizational Behavior 4th ed. McGraw-Hill Book Co, New York. p 142.
- Lyons T (1971) Role clarity need for clarity, satisfaction, tension and with draws. *Organizational Behavior Human Performance* 6: 99-100.
- McGrath JE (1976) Stress and behavior in organizations In MD Dunnette (Ed.) Handbook of Industrial Organizational Psychology. Rand cnally College Publishing Company, Chicago. pp 1351-1395.
- Miles RH (1976) A comparison of the relative impacts of role perceptions of ambiguity and conflict by role. *Academy Management J* 17: 19-44.
- Moon HK, Joung HJ, Cho JS (1997) Relationships between characteristics of foodservice and job satisfaction of the Korean dietitian. *Korean J Community Nutr* 2: 232-245.
- Park HY, Kwon JY (1999) The job satisfaction and self-assessment of public health nutritionists. *Korean J Community Nutr* 4: 83-94.
- Park KH, Yoo HS (2003) A literature review of job stress. *J Korean Home Economics Assoc* 41: 167-183.
- Parker DF, Decotiis TA (1983) Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior Human Performance* 32: 161-166.
- Quick JC, Quick JD (1984) Organizational Stress and Prevention Management McGraw-Hill. Book Co. New York. p 44.
- Reitz HJ (1986) Behavior in Organizations.: Irwin Inc. Homewood, Illinois. p 201.
- Robinson SP (1989) Organizational Behavior, 4th ed., Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey. p 504.
- Sin EK, Lee MJ, Lee YK (1999) The effect of job characteristics and work values on organizational commitment and job satisfaction of the school foodservice dietitians. *Korean J Community Nutr* 4: 441-453.
- Tiffin J, McCormick EJ (1979) Industrial Psychology. 6th ed., London: Geroge Allend Unwin. p 298.
- Yang IS, Park MK, Cha JA, Lee HY (2004) The analysis on job satisfaction of personnel engaged in contract foodservice management company. *Korean J Community Nutr* 9: 519-527.
- Yoon HR, Kang NM (2005) The strudy of self-evaluated employee satisfaction comparing contract foodservice and independent foodservice. *Korean J Nutr* 38: 173-179.
- <http://www.moe.go.kr>. Accessed on 3/25/2006  
(2006년 10월 13일 접수, 2006년 11월 15일 채택)