

제 5 주

직무만족과 스트레스

직무만족의 기초

* 직무 만족의 개념?

한 개인이 직무와 관련하여 가지는 감정적 상태.

(태도, 가치, 신념, 욕구 등과 밀접한 관계를 맺고 있으며 이러한 요소는 근로의욕에 많은 영향을 미친다)

* 직무만족의 요인

1) 조직전체요인

- ① 급여와 승진의 기회: 대부분의 고용주의 의견과는 달리 임금을 근로자들이 가장 중요한 직무만족요인으로 받아들이지는 않으나,
연령, 직무수준, 교육등의 요인에 의해 평가는 달리 내려질 수 있다.
- ② 회사정책과 절차: 회사정책에 서로 모호한 점이 있을 때 근로자는 불만족하게 된다.
- ③ 조직구조: 조직구조와 관련해서 규모와 직위를 살펴볼 수 있다.

2)작업환경요인

- ①감독스타일: 감독방법과 영향력, 기술적 및 인간적인 관계, 관리기술.
- ②참여적 의사결정: 직무만족을 증가시켜 주는 효과가 있다.
- ③작업집단규모: 작업집단의 규모가 커지면 직무의 전문화와 분업화로 의사소통의 불충분과 인간 소외현상이 일어나게 된다.
- ④동료작업자: 일에 대한 능력, 동료간의 협조, 친밀감 등이 포함된다.
- ⑤작업조건: 작업시간, 휴식시간, 작업장치, 온도, 통풍, 습도, 작업장의 위치 등을 포함한다.

3) 직무내용 요인

- ① 직무범위: 직무가 가지고 있는 기술의 다양성, 완결성, 중요성이라는 특징은 직무의 고통, 난이성, 성가심을 의미한다.
- ② 역할모호성과 역할갈등: 양립될 수 없는 두 가지 이상의 기대가 개인에게 동시에 주어질 때 발생하는 것이다.

4) 개인적 요인

- ① 연령과 근속연수: 나이와 직무만족간에 의미 있는 관계가 있다.
- ② 퍼스낼리티 : 자기 확신, 결단력, 성숙성, 등의 변인은 직무만족과 높은 상관관계가 있다.

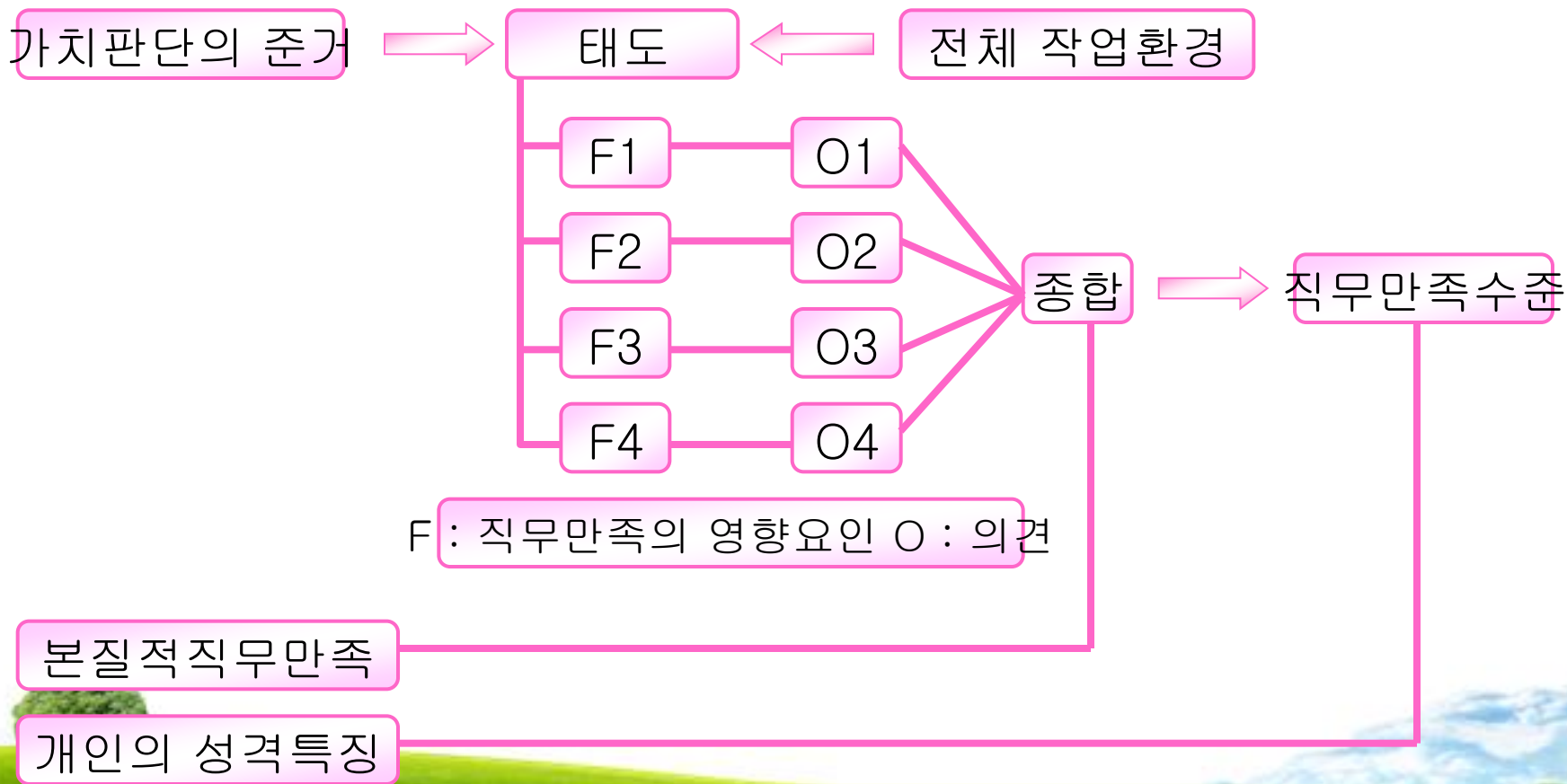
* 직무만족의 형성과정

직무만족은 직무에 대한 근로자의 태도로서 정서적 요소, 인지적 요소,
소,

행위적 요소로 구성되어 있다.

- ① 정서적 요소: 환경으로부터의 자극이나 상황에 대한 개인의 감정, 즉 그것에 대한 좋다, 나쁘다, 옳다, 그르다 등의 개인 성향을 말한다.
- ② 인지적 요소: 개인이 사람이나 사물에 대해서 갖고 있는 신념을 의미한다.
- ③ 행위적 요소: 특정대상에 대해서 어떤 방식으로 행동하려는 내재된 경향.

* 직무만족의 형성과정



* 직무만족과 전직

전직의 대체적인 형태
ex: 결근, 수동적직무태도

현재 직무의 평가

경험된 직무만족과 불만족

전직의 생각

기대되는 탐색의 유용
성과 전직소요비용의 평가

대체안에 대한 탐색의사

대체안의 평가

대체안과 현직무의 비교

전직 및 재직에 대한의사

전직 또는 재직

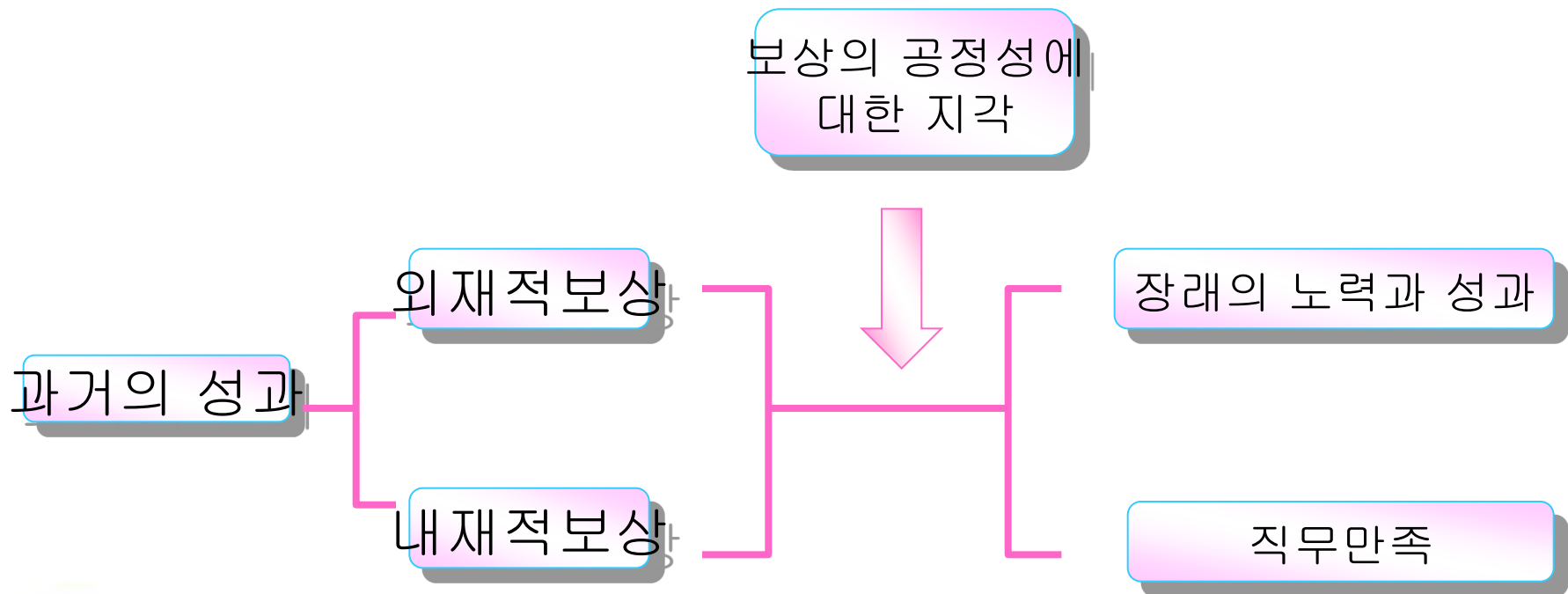
직무와 관련되지 않은 요소
ex: 배우자의 전직 등은
탐색의사를 자극한다

충동적인 행동

* 직무만족과 결근

- ① 직무자체에 대한 낮은 관심 또는 작업에 대한 불만족
- ② 회사의 인사실무에 대한 불만족
- ③ 감독자와 그 감독자의 감독유형에 대한 불만족
- ④ 낮은 집단정신과 작업집단에서의 낮은 자부심 등

* 직무성과와 직무만족의 관계



* 직무만족과 생산성

직무만족의 성과와 만족간의 상관관계를 높이기
위해서는

- ① 성과가 높은 근로자는 그에 상응 하는 높은 외재적 보상을 받을 수 있도록 조직의 보상시스템을 공정화해야 한다.
- ② 근로자가 성과를 통해 내재적 보상을 받을 수 있도록 과업 구조를 개편하는 것이다.

I. 스트레스의 중요성

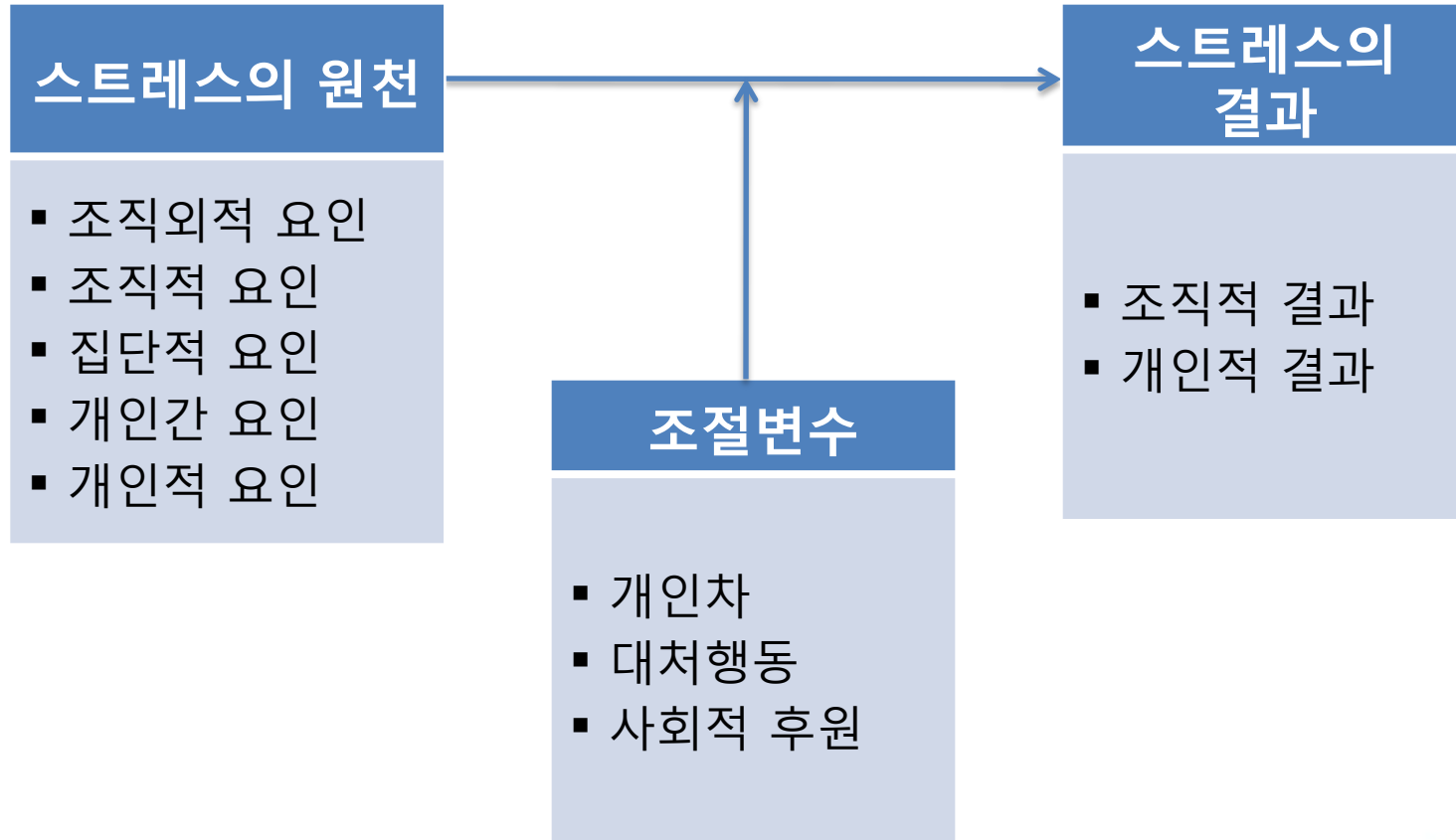
- ▶▷ 직장인의 대부분이 직장이나 가정에서 스트레스를 받고 있다.
 - ⊙ 스트레스를 주는 주요 대상 : 상사, 동료
 - ⊙ 스트레스를 주는 원인 : 업무문제, 갈등
- ▶▷ 스트레스는 어떠한 외압에 의해 심신에 불균형을 일으키는 상태이다. 스트레스가 문제가 되는 것은 그것이 과도하다든지 만성화되는 경우이며, 내성을 초월할 때 장애를 발생하게 된다.

유스트레스	- 신체가 잘 받아들이는 스트레스 - 건강에 유익한 스트레스
디스트레스	- 생체가 받아들이지 않는 스트레스 - 질병을 발생시키는 유해한 스트레스

→ 스트레스는 좋지 않은 사건들로 인해 발생하기도 하지만 결혼, 시험합격 등과 같은 호의적인 사건들에 대해서도 지각하게 되므로 이는 생체에 유해한 것만이 아니라 신체에 유익함을 주기도 한다.

2. 스트레스의 모델과 조절변수

(1) 스트레스 모델



2. 스트레스의 모델과 조절변수

(2) 조절변수

- 스트레스의 원인과 반응 사이에는 필연적으로 직접적인 영향관계가 없는 것도 있다.
- 동일한 정도의 스트레스도 경우에 따라서 경험하는 사람에 의해 받아들이는 정도는 상이하다.

1) 개인차

① 감수성

- 스트레스의 원천에 대해 민감하게 반응하거나 그렇지 않은 사람이 있다. 스트레스 원천에 대하여 스스로 관계없다고 보거나 유익하다고 본다면 스트레스는 발생하지 않는다.
- 인지의 방향 및 감수성 등의 개인차는 중요하다.
권위주의적 경향이 강한 사람은 스트레스에 둔감하고 스트레스가 많은 직무에 종사해도 습관화 되어 있다면 감수성을 둔화시키게 된다.

2. 스트레스의 모델과 조절변수

(2) 조절변수

1) 개인차

② 스트레스 내성

- 개인차에 따라서 스트레스를 감수하는 사람과 그렇지 않은 사람이 있다. 건강과 체력, 퍼스낼리티 및 가치의식, 신념 등이 내성의 정도를 결정하며 숙련과 습관도 내성을 높이는 요인이다.
- 숙련도가 낮은 신입사원은 극도의 긴장을 하게 되지만 숙련이 되면 스트레스의 양은 감소한다.

③ A형 성격

- A형은 목표를 어느 정도 달성할 수 있다고 생각하고 직무를 달성하기 위해 바쁘게 움직이며, 그들은 소위 업무중독에 빠진 사람들이다.
- 캐플란 등은 A형의 사람은 스트레스에 대해 잘 적응 할 수 없으며, 심신이 허용할 수 있는 한계를 초월해서 무리를 하기도 한다. 그 결과, 심각한 스트레스로서 후일 심근경색과 같은 큰 질병이 나타나기도 한다.

2. 스트레스의 모델과 조절변수

(2) 조절변수

2) 대처행동

- 대처행동이 우수하다면 스트레스를 감소시킬 수 있고, 그렇지 못하면 적은 스트레스에서도 영향을 크게 받는다.

① 적극적이고 문제중심의 대처행동

- 스트레스의 원인이 되는 문제상황을 분석고해서 변화시킨다든지 제거하려는 방식이다.

② 정동중심의 대처행동

- 스트레스를 받음에 의해 발생하는 정동적 고통을 약화시킨다든지, 될 수 있다면 없게 할 수 있는 것이다.

2. 스트레스의 모델과 조절변수

(2) 조절변수

3) 사회적 지원

- 조언을 해주는 사람, 상담에 응해주는 사람, 고뇌를 신중하게 들어주는 사람이 있으면 없는 사람에 비해 스트레스를 경험하는 정도가 적거나 감소한다.

① 정서적 지원

- 동정, 공감, 배려, 신뢰 등과 같은 정서적인 관계를 강화하는 지원

② 도구적 지원

- 직접적인 행동에 의한 지원

③ 정보적 지원

- 전문지식 등 유익한 정보를 전달하여 도움을 주는 지원

④ 평가적 지원

- 의견이나 행동에 찬성하거나 업무 승인을 하는 등의 지원

3. 스트레스의 측정

▶▷ 지나친 스트레스는 각종 질병을 초래하고 조직에 유해한 결과를 가져오므로 항상 자신의 스트레스 수준을 측정하고 적절한 수준을 유지 해야 한다.

① 심리적 및 신체적 측면에서의 스트레스

- 최근 1개월 동안 해당되는 항목에 관한 부분

② 사회적 재적응 평가법

- 과거 1년 동안 자신에게 해당되는 항목에 관한 부분

4. 스트레스의 원인과 결과

스트레스의 원인

- 물리적 조건
 - 기온, 습도, 고음, 진동 등의 작업조건
- 개인적 역할요인
 - 역할기대, 과중한 부담 및 책임
- 직장, 집단에서의 요인
 - 인간관계, 집단간 갈등 등
- 조직의 관리, 운영에서의 요인
 - 감점주의의 인사관리 등
- 조직 외, 가족, 일상생활에서의 요인
 - 부부관계소원, 자녀걱정 등
- 사회 및 경제적 요인
 - 실업 및 고용 등

스트레스의 결과

- 심장질환, 위궤양 등의 질병이 나타남
- 심신의 이상현상으로 나타남
- 직무가 싫어지거나 사람이 싫어지는 심리적으로 적응할 수 없는 상태
- 결근 및 이·전직과 같은 행동 표출
- 조직의 생산성 및 효율 저하

5. 대처 의 개념

스트레스를 처리하기 위한 구체적인 행동



6. 스트레스 대처전략

(1) 직접적 대처

- 공격
- 태도 및 포부수정
- 퇴각

7. 스트레스 대처전략

(2) 방어적 대처

- 기만형 : 억압과 억제, 합리화, 투사, 주지화
- 대처형 : 승화, 반동형성, 치환
- 도피형 : 부정, 퇴행, 동일시

7. 스트레스의 완화기법

- 긴장 이완훈련법
- 요가와 명상법
- 바이오 피드백
- 신경안정제
- 자아인식의 확대
- 단순하고 건전한 인생관의 채택

7. 스트레스의 완화기법

- **작업변경**
- **친구나 친지의 도움**
- **행위수정**
- **신체단련**
- **사전계획수립**
- **음식물 조절**

