

職務스트레스의 緩衝役割로서 社會的 支援에 關한 研究

전산정보처리과 조 교 수 유 일
전남대학교 경영학과 박사과정 최 광 신
전남대학교 경영학과 박사과정 나 광 윤

I. 서 론

1. 문제제기

우리는 조직과 깊은 관계를 유지하면서 조직과 더불어 살아가고 있다. 부처님께서도 태어나는 것을 고통이라고 말씀하셨다. 인간이 태어나 한 생명을 保存하려면 천만 가지의 고통(苦)이 뒤따르게 된다는 것이다.¹⁾ 인간·조직·고통은 서로 무관한 것으로 볼 수 없다.

일상생활이나 조직생활을 하면서 이러한 고통을 받을 때마다 우리는 “스트레스(stress) 받는다”라고 표현하고 있으며, 스트레스란 말 또한 일상생활 용어가 되어 버렸다. 특히 복잡한 현대사회의 조직내에서 보내는 시간이 많아지고 개인생활보다 조직생활(직장)에 더 비중을 두고 있는 조직구성원들의 경우 직무와 관련된 스트레스에 시달리고 있다.

비록 조직체에 근무하고 있는 사람들은 직무로 인한 스트레스를 완전히 회피할 수는 없겠지만 스트레스 수준을 낮추거나 해소시켜 주어야 할 것이다. 스트레스를 예방하거나 감소시키기 위한 관리는 개인차원과 조직차원으로 나눌 수 있는데, 전자의 경우 극복 또는 회피, 건강 검사 및 조리, 기분전환 훈련, 신경의 이완 등을 들 수 있으며, 후자의 경우 사회적 지원의 제공, 개인의 적응 수준의 재고, 직무 평가 및 설계 등을 들 수 있다.²⁾ 이와 같이 직무스트레스 관리방법 중 하나로 사회적 지원

1) 대한불교조계종, [불교성전](서울: 불교성전 편찬위, 1972), p. 116.

(social support)이 절실히 요구되고 있지만 그 중요성에 비추어 그 연구가 미약한 편이다.

조직 구성원들은 체계적이든,비체계적이든간에 사회적 지원을 받거나 주고 있다. 그런데 관리자들도 이에 대한 인식이 부족할 뿐만 아니라 체계적인 프로그램의 개발 및 적용에 소극적이기 때문에 조직의 성과를 증진시키는데 적극적으로 활용하지 못하고 있다.

2. 연구목적 및 구성

La Rocco등은 사회적 지원의 효과를 두 가지로 나누어 설명하였다.³⁾

첫째 부가적 가설(additive hypothesis)로서 사회적 지원은 스트레스에 직접적 영향을 행사하며 만족감,자존심 등과 같은 요인을 향상시켜 준다.

둘째 완충적 가설(buffering hypothesis)로서 상당히 높은 수준의 사회적 지원만이 스트레스를 극복시킬 수 있다.

따라서 본 연구의 목적은 조직적 차원에서의 사회적 지원의 중요성을 인식시킴과 동시에 사회적 지원을 체계적으로 활성화시켜 직무스트레스를 완충·감소시키거나 사전에 예방하는데 일익을 기하고자 한다. 즉 조직적 차원에서 사회적 지원의 중요성을 인식시켜 직무스트레스를 완충시켜주는 조정자가 될 수 있도록 적절히 활용한다면 개인의 정신적,육체적 뿐만 아니라 조직의 성과에도 좋은 결과를 가져다 줄 것이다.

이를 위해 본 연구의 구성은 실증적 연구 이전의 작업으로서 이론적 연구를 중심으로 직무스트레스와의 관계 뿐만 아니라 직무스트레스에 완충작용으로서의 역할을 밝힐 수 있도록, 본론의 1절에서는 직무스트레스에 관한 개념,원인,관리기법 등을 간략히 살펴보았으며, 2절에서는 사회적 지원에 관한 여러 학자들의 이론을 중심으로 정리하였다. 3절에서는 직무스트레스를 예방하고 완충역할을 하는 사회적 지원에 관한 관련 모델,메카니즘,스트레스와의 관계 등을 중심으로 구성하였다. 마지막으로 결론과 더불어 한계에 대해서 살펴 보았다.

II. 본 론

1. 직무스트레스

2) 김종재, [조직행동론](서울:1993), pp. 397-402.

3) 이종목·송대현, "직무스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 이론적 고찰", [전남대학교 논문집] 제31집, 사회과학편, 1986, p. 47.

1) 직무스트레스의 개념

(1) 직무스트레스의 역사적 배경

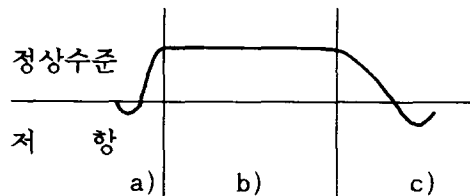
스트레스(stress)라는 말의 어원을 살펴 보면 stringere로서 “바짝 잡아 끌다”(draw tight)라는 의미를 갖고 있다. 이 용어는 “string”, “strest”, “straisse” 등으로 쓰이다가 14세기에 이르러 “stress”라는 용어로 일반화되기 시작하여 19세기에 와서야 오늘날의 의미와 같은 용어로 사용하게 되었다.⁴⁾ 스트레스에 관심을 갖기 시작한 것은 1세기도 채 되지않고 있다. 1920년 중반 생리학자이며 스트레스 연구의 아버지라고 불리는 Hans Sely가 3단계 “일반적 적응증후”(general adaptation syndrome: G.A.S)⁵⁾라는 개념을 발표하고 나서부터 스트레스에 대한 인간반응의 조직적 연구가 시작되었던 것이다. 그는 스트레스란 “신체에 가해진 어떤 외부적인 자극에 대하여 신체가 수행하는 일반적이고도 비정형적인 반응”이라고 정의하였다.⁶⁾

이처럼 처음에는 의학 및 정신건강 분야에서 스트레스에 관한 연구가 시작되었으나 점차 심리학, 조직심리학 분야로 확산되었으며, 조직에서 인간의 행동을 연구하는 조직행동론에까지 연구분야가 넓혀 졌다.

조직심리학 분야에서 본격적으로 스트레스에 관한 연구가 1960년대에 미시간대학의 사회연구소(Institute of Social Research)에서 Kahn, French, Caplan, Cobb 및 Quinn 등을 중심으로 이루어졌다. 즉 이들은 조직내에서 스트레스를 일으키는 수 많은 요인을 찾아내었으며, 이러한 요인들이 바람직하지 못한 정신적·신체적 효과와 연관되는 과정등을 알아 내었다. 이들의 연구와 노력들이 모여 조직심리학 영

4) 이종목, “종업원의 스트레스와 그 예방관리에 관한 연구”, [고려대학교 행동과학 연구], 제8권, 1986, p. 233.

5) G.A.S는 경계단계(alarm stage), 저항단계(resistance stage), 탈진단계(exhaustion stage) 등 3단계로 구성되어 있다.



a) 경계단계: 신체가 어떤 변화에 직면하여 뇌에서 각 기관으로 생화학적 메시지를 전달.

b) 저항단계: 경계단계를 넘어서도 자극이 계속되면 심리적으로 공격적인 측면이 나타남.

c) 탈진단계: 방어적 적응을 할 수 있는 범위를 넘어서도 자극이 계속되면 회복력이 없어 원상회복이 어려운 상태에 도달한다.

6) H. Sely, “The Stress Concept and Some of It’s Implications”, Human Stress and Cognition ed. by Hamilton V. ed al., John Wiley & Sons Ltd., 1979, p. 12.

역에서 조직스트레스(organizational stress) 또는 직무스트레스(job stress)라는 용어로 스트레스에 대한 개념이 정립되었다.⁷⁾

1970년대에 들어와 직무수행에 미치는 스트레스의 효과에 대한 연구⁸⁾가 시작되면서 스트레스에 관한 연구는 조직내에서 스트레스를 일으키는 요인들이 정신적 측면이나 신체적 측면과의 연관보다는 직무수행이나 직무성과의 연관에 초점을 맞추어 조직행동론에서도 연구의 한 분야로 발전되었다.

(2) 직무스트레스의 개념

직무스트레스(job stress)는 개인생활과 조직생활에서 일어나는 여러가지 갈등의 산물로서 개인적인 속성 뿐만아니라 조직적인 속성까지 다루게 되어 한 마디로 정의하기에는 어려움이 있다.

① Margolis, Kroes & Quinn

“직무스트레스란 작업자의 특성과 상호작용하여 심리적 또는 생리적인 동질정체(homeostasis)를 분열시키는 상태이다.”⁹⁾

② French, Rogers & Cobb

“직무스트레스란 개인의 기술, 능력과 직무요소간의 부적합(misfit) 그리고 직무환경에 의해 제공되는 개인의 욕구와의 부적합을 말한다.”¹⁰⁾

③ Cooper & Marshall

“직업적 스트레스는 특정 직무환경과 관련된 부정적 환경요인(역할과다, 역할갈등, 역할모호성, 열악한 작업조건)을 말한다.”¹¹⁾

④ Kahn & Quinn

“직무스트레스란 극단적이고 유해한 성격을 지닌 작업역할(work role)에 대한 요구로서 직무불만과 같은 가벼운 결과만을 일으키는 다른 직무특성과는 구별되는 극단성(extremity)과 유해성(noxiousness)을 지니고 있는 것을 말한다.”¹²⁾

⑤ Beehr & Newman

“직무스트레스란 직무관련 요인과 종업원의 성격이 상호작용하여 정신과 육체를 정상기능에서 벗어나게 하는 상태이다.”¹³⁾

7) 이종목, 송대현, 전개논문, p. 37.

8) 상계논문, p. 37.

9) B.L. Margolis, W.H. Kroes & R.R. Quinn, "Job Stress: An Unlisted Occupation Hazard," *Journal of Occupational Medicine*, Vol. 16, 1974, pp. 659-661.

10) R.S. Schuler, "Definition and Conceptualization of Stress in Organizational Behavior", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 25, 1980, p. 187.

11) C.L. Cooper & J. Marshall, "Occupational Sources of Stress: A Review of the Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Health", *Journal of Occupational Psychology*, 1976, p. 11.

12) R. S. Schuler, Op. Cit., p. 187.

13) T. A. Beehr & J. E. Newman, "Job Stress, Employee Health and Organizational

⑥ Ivancevich, Gibson & Donnelly

“직무스트레스란 역할과다에서 오는 갈등 뿐만 아니라 직무수행자 자신의 내적 갈등, 역할모호성으로 인한 갈등, 직무수행상의 역할 무능력, 역할 마찰 등의 요인에서 오는 직무수행시의 심리적인 고민 또는 불균형 상태를 의미 한다.”¹⁴⁾

⑦ Parker & De Cotiis

“직무스트레스는 작업체에서 발견된 결과나 인지된 조건의 결과로서 개인의 역기능(dysfunction)적인 감정 또는 특정한 개인의 지각이다.”¹⁵⁾

이상의 여러 학자들의 직무스트레스에 관한 정의를 종합해 보면 직무스트레스를 병적인 또는 부정적인 측면에서 접근하고 있으나 Schuler는 환경의 요구나 조직의 특질들이 한 개인에게 요구나 제약으로 보이느냐 혹은 기회로 보이느냐에 따라 직무스트레스가 부정적으로 작용할 수도 있고 긍정적으로도 작용할 수 있다고 보았다.¹⁶⁾ Quick 또한 스트레스가 부정적 가치를 지닐 때 이를 역기능적 스트레스(distress)라 하였으며, 긍정적 가치를 지닐 때 이를 순기능적 스트레스(eustress)라 하였다.¹⁷⁾

본 연구에서는 여러 학자들의 정의를 종합하여 직무스트레스를 다음과 같이 정의해 본다. 직무스트레스(job stress)란 작업환경에서의 잠재적인 스트레스 원천과 개인의 속성이 상호작용하여 정신과 육체를 정상기능으로 부터 이탈되도록 정신적·행동적·신체적 조건을 변화시켜 개인이나 조직체에 긍정적 또는 부정적 영향을 미치는 것이다.

2) 직무스트레스의 원인

스트레스는 개인이 처한 환경 속에서 발생하는데 작업환경에서 일어나고 있는 일들은 어느정도 개인에게 직무스트레스를 느끼게 한다. 스트레스란 자신의 환경에서 일어나는 변화에 대한 개인의 일반적인 반응이기 때문이다. 인간은 만성적으로 발생하는 스트레스와 상황적 스트레스를 경험하게 되는데 조직내에서 경험하게 되는 직무스트레스는 대개 상황적 스트레스로서 이에 적절한 대응책을 강구하지 않으면 만성적인 스트레스로 발전하게 되어 질병 또는 사망까지 하게 된다. 따라서 조직체에서는 조직목표를 효과적으로 수행하기 위해서 조직구성원들의 직무스트레스를 관

Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review”, Personnel Psychology, Vol. 31, 1978, p. 670.

14) J. Gibson, J. M. Ivancevich & J. H. Donnelly, Organization, 4th ed. (New York: Business Publication, Inc., 1982), p. 155.

15) D. F. Parker & T. A. De Cotiis, “Organizational Determinants of Job Stress”, Organizational Behavior and Human Performance, Vol. 32, 1983, p. 161.

16) R. S. Schuler, Op. Cit., p. 189.

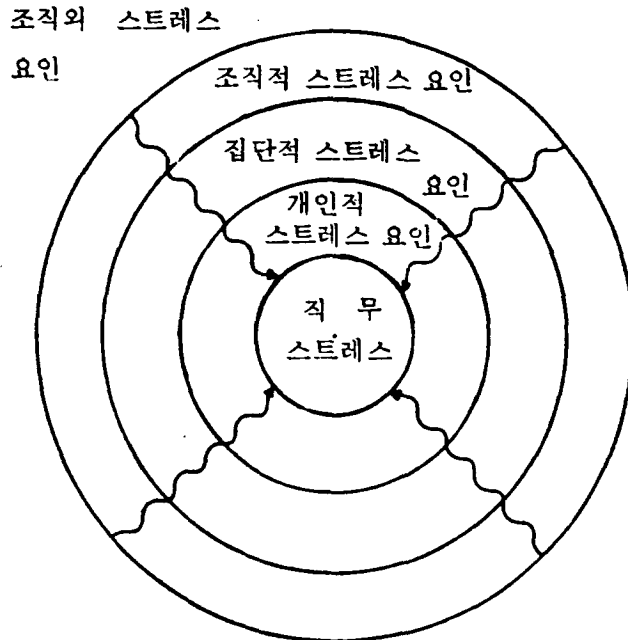
17) J. C. Quick & J. D. Quick, Organizational Stress and Preventive Management (New York: McGraw-Hill, 1984), p. 8.

리하여야 하므로 상황적 스트레스 유발 요인을 밝히고 적절한 조치를 취하는 것이 바람직 할 것이다.

직무스트레스의 유발 원인을 개인적·집단적·조직적·조직외적으로 구분하였을 경우 직무스트레스에 영향을 미치는 범주를 보면 <그림 1>과 같다.

<그림 1>에서 처럼 직무스트레스를 유발시키는 요인이라도 영향을 미치는 강도나 빈도는 개인이나 상황에 따라 다르게 나타난다. 직무스트레스 유발 원인중에서도 개인적 요인이 가장 많이 영향을 미치게 되며, 집단적·조직적·조직외적 순으로 나타났다.

<그림 1> 직무스트레스에 미치는 영향요인



資料 : F. Luthans, Organizational Behavior, 4th ed. (New York : Mc Graw-Hill Book Company, 1985), p.132

① 개인적 요인

Cooper & Marshall은 개인적 요인으로 성격, 모호성에 대한 인내, 변화에의 적응 능력, 동기부여, 행동양식 등을¹⁸⁾ 들었으며, Baron은 스트레스적인 생활사건(배우자 사망, 이혼, 불임 등), 일상생활에서의 다툼(hassles) 등을¹⁹⁾ Ivancevich & Matteson은 개인적 요인으로 가정문제(질병, 이혼 등), 경제적 어려움(생계비 증가 등), 이동문

18) C. L. Cooper & J. Marshall, "An Audit of Managerial (DI) Stress", Journal of Enterprise Management, 1978, pp. 185-196.

19) R. A. Baron, Behavior in Organizations (New-York: Allyn & Bacon, 1986), pp. 233-234

제(이동으로인한 가족과의 이별) 등을²⁰⁾ 들고 있다. Beehr & Newman은 스트레스요인에 대한 개인의 지각과 반응에 영향을 미치는 역할로서 개인적인 특성을 강조하였다. 그는 개인적인 요인으로 근심, 통제위치, 직무몰입도, 성, 나이, 교육, 재직기간 등을 들었다.²¹⁾

② 집단적 요인

Ivancevich & Matteson은 집단적 요인으로 집단의 낮은 응집력, 집단내의 갈등, 위압적이고 강제적인 감독, 집단 지원의 결핍 등을²²⁾ 들었다.

③ 조직적 요인

조직적인 요인은 조직내 역할, 직무요건, 경력개발, 조직구조 및 분위기, 조직내·외부와의 관계, 물리적 요건 등 조직 자체에서 발생하는 요인으로 포괄적이어서 범위 규정이 약간 애매하다. 하지만 Baron은 조직적인 요인으로 작업요건, 역할갈등, 역할 모호성, 작업과적, 책임과다, 사회적 지원 부족, 의사결정 참여 부족, 불공정한 업적 평가 등을²³⁾, Ivancevich & Matteson은 비효율적인 조직설계(절차, 규칙, 통제체계 등을 매우 강조), 만족이하의 보상체계, 낙후된 기술, 시간에 대한 압박 등을²⁴⁾ 들었다.

④ 조직외적 요인

Ivancevich & Matteson은 조직외적 요인으로 가족, 주거지역, 경제력 등을²⁵⁾ 들었다.

3) 직무스트레스 관리기법

J.C.Quick & J.D.Quick은 직무스트레스에 대한 반응과 예방관리를 조직수준과 개인수준으로 나누어 <그림 2>와 같이 모델을 제시하였다.

이를 구체적으로 살펴 보면 다음과 같다.

① 조직수준에서의 예방관리²⁶⁾

20) A. D. Szilagyi, Jr. & M. J. Wallace, Jr., *Organizational Behavior and Performance*, 2nd. (Santa Monica, California: Goodyear Publishing Company, Inc., 1980), pp. 566-570.

21) S. Parasuraman & J. A. Alutto, "Sources and Outcomes of Stress in Organizational Settings: Toward the Development of a Structural Model", *Academy of Management Journal*, Vol. 27, pp. 331-332.

22) J. M. Ivancevich & M. T. Matteson, *Managing Job Stress and Health* (New-York: A Division of Macmillan Publishing Co., Inc., 1982), p. 53.

23) R. A. Baron, *Op. Cit.*, pp. 226-231.

24) A. D. Szilagyi, Jr. & M. J. Wallace, *Op. Cit.*, pp. 566-570.

25) J. M. Ivancevich & M. T. Matteson, *Op. Cit.*, p. 53.

26) J. C. Quick & J. D. Quick, *Op. Cit.*, pp. 161-185.

- 과업 및 물리적 요건 : 과업재설계, 경영참가, 융통적 작업설계, 경력발달, 물리적 배경 등
- 역할 및 인간관계적 요건 : 역할 분석기법 활용, 목표-설정 프로그램 개발, 사회적 지원, 팀구축 등.

② 개인수준에서의 예방관리²⁷⁾

- 스트레스 요인 지향적 예방관리 : 스트레스의 지각관리, 작업환경관리, 생활스타일 관리 등
- 반응 지향적 예방 관리 : 이완(relaxation)훈련, 신체적 배출, 정서적 배출 등
- 증상지향적 예방관리 : 정신치료, 상담, 의학적 보호 등

J.C.Quick & J.D.Quick은 직무스트레스 예방관리를 조직의 건강과 활력을 증진시킨다는 측면에서 직무스트레스로 인한 조직의 쇠퇴 및 질병을 최소화 하도록 기능을 발휘시키는데 관심을 갖는 과정이라고 정의하고서 다음과 같은 가설적 개념을 제시 하였다.²⁸⁾

첫째, 개인과 조직건강은 상호 의존적이다.

둘째, 개인과 조직건강의 책임은 관리부서에 있다.

셋째, 개인이나 조직이 필수적으로 스트레스를 경험하는 것은 아니다.

네째, 조직은 항상 변화하는 역동적인 존재이다.

다섯째, 개인과 조직은 스트레스에 반응하는 양식이 독특하다.

또한 이들은 어느 정도의 스트레스 수준은 성과나 건강에 긍정적인 결과를 가져다 준다고 주장하면서 순기능적 스트레스를 강조하였다. 즉 적절한 스트레스의 수준은 오히려 좋은 성과를 올릴 수 있을 뿐만 아니라 건강에도 좋은 영향을 미친다는 것이다. 스트레스에 대한 반응을 보면 스트레스가 개인에게 너무 강하고 빈번하게 일어날 경우 이에 대한 적절한 출구를 찾아 내지 못한 개인은 역기능적 스트레스반응을 하게 되며, 적절한 출구를 찾아낸 개인은 오히려 조직의 성과를 높여주는 순기능적 스트레스를 반응하게 된다.

<그림 2>에서와 같이 이들은 스트레스 예방관리 모델에서 조직수준에서의 스트레스 예방관리중 하나로 사회적 지원(social support)을 들었다.

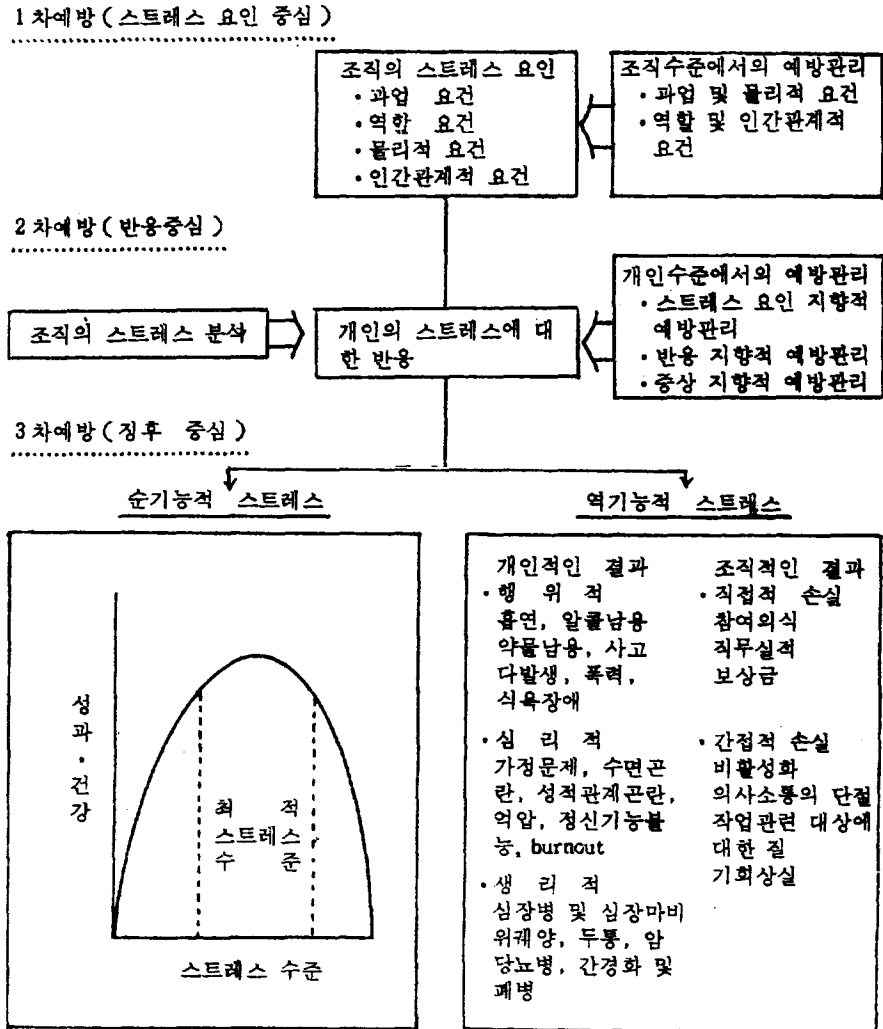
Brief, Schuler & Sell도 직무스트레스의 대처방법으로 사회적 지원의 중요성을 강조하였다.(<그림 3> 참조)²⁹⁾ 사회적 지원은 직무스트레스를 완충시켜주는 역할

27) Ibid, pp.187-213.

28) Ibid, pp.146-150.

29) A.P.Brief, R.S.Schuler & M.V.Sell, "Managing Job Stress(Toronto:Little, Brown and Company, 1981), pp.99-102.

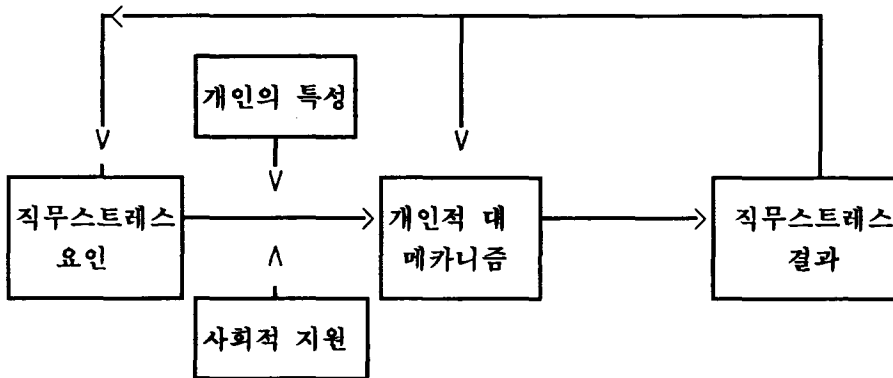
<그림 2> J.C.Quick & J.D.Quick은 직무스트레스에 대한 반응과 예방관리



資料 : J.C.Quick & J.D.Quick, Organizational Stress and Preventive Management, (New York : McGraw-Hill, Inc., 1984), p.300.

을 한다는 것이다. 스트레스 유발에 대한 대처방법으로서 사회적 지원을 활용하려면 교육을 받은 전문가나 상담자들의 도움을 받아야 할 것이지만 일반적으로 이와 같이 전문가나 상담자들의 사회적 지원은 예방적 도구로서는 적합하지 않다는 것이다. 따라서 자신이 형성하고 있는 친구, 가족, 동료들과의 관계를 중요하게 유지시켜야 한다고 주장하였다.

<그림 3> 직무스트레스의 대처방법



2. 사회적 지원

1) 사회적 지원의 개념

사회적·심리적 요인들은 病源學(etiology)에서 점차 중요한 요인으로 인식되고 있다.³⁰⁾ 사회적 지원(social support)에 대해 관심을 갖게 된 것은 1970년대 중반부터 Brown & Hanis, Heller & Swidle, Leavy 등 여러학자들에 의해 이루어 졌다. 이들의 연구에서 사회적 지원은 개인의 심리적, 신체적 건강과 밀접한 관계가 있음을 보여 주고 있다.³¹⁾ 즉 직접 또는 간접적으로 스트레스에 대한 매개 작용으로 개인의 육체나 정신에 영향을 주어 스트레스를 받고 있는 사람들의 안녕(good-well)에 영향을 주기도 하고 스트레스와 관련이 없이 작용하기도 한다. 그런데 사회적 지원의 의미 및 측정에 관해서는 아직도 논란의 여지가 많이 있으며, 개념 또한 확고히 정립되어 있다고 보기는 어렵다.

Brief는 사회적 지원을 개인이 속해 있는 집단의 구성원들이 친절하고, 쉽게 접근할 수 있고, 협력적이고, 따뜻한 태도 등으로 보았다.³²⁾ House는 감정적, 정보적, 평가적, 도구적 지원을 통해서 스트레스를 경험하게 되고 개인의 심리적, 생리적 효과를 약화시키는 것에 사회적 지원의 목적이 있다고 보았다.³³⁾ 또한 그는 사람들간에 있어서 감정적 관심, 도구적 원조, 정보적 지원, 평가적 원조 등의 흐름을 사회적 지원이라고 하였다.

2) 사회적 지원의 형태

30) J. S. House, Work Stress and Social Support (Menlon Park, California : Addison-Wesley Publishing Company, 1981), P. 3.

31) 김정희, 이장호, "사회적 지원척도 제작을 위한 예비적 연구", [고려대학교 행동과학 연구], 제8권, 1986, p. 143.

32) A. P. Brief, R. S. Schuler & M. V. Sell, Op. Cit., P. 99.

33) 이종목, 송대현, 전계논문, P. 47.

스트레스를 받게 되면 이를 해소하기 위해 여러 가지 방법을 사용하기도 하며 때로는 지원자(supporter)를 찾기도 한다. 그러나 누가 어떤 문제에 대해서 누구에게 어떤 지원을 행할 것인가라는 점을 보다 쉽게 이해하기 위해서는 사회적 지원의 형태를 보면 알 수 있다. 이를 잘 설명해 주는 것이 <그림 4>의 사회적 지원형태 매트릭스이다.

<그림 4>의 매트릭스에서 가족,친구,감독자,동료,특히 작업과 관련된 지원 등 비공식적이면서도 비전문적인 사회적 지원 원천은 스트레스를 줄이고,스트레스의 영향력도 완화시켜 주어 건강에 긍정적인 결과를 가져다 준다.³⁴⁾

사회적 지원의 원천을 직무와 관련된 지원과 관련이 없는 지원으로 구분하여 보면 다음과 같다.³⁵⁾

(1) 직무와 관련된 지원원(支援源)

① 감독자의 지원 : 상사는 직무와 관련된 사회적 지원을 하려고 노력을 하게 된다. 많은 조직이론에서 사회적 지원은 효과적인 감독을 하는데 필요한 주요 요인으로 보았다. 감독자는 필요하다면 감정적,평가적,정보적,도구적 지원을 모두 할 수 있다.

<그림 4> 사회적 지원형태 매트릭스

지원의 원천 지원활동의 내용	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	배우자	친척	친구	이웃	감독자	동료	서비스 제공자	자조적 집	건강 단 전문가
1 감정적 지원	이러한 매트릭스 유형의 조직내에서 사회적 지원은								
2 평가적 지원	a) 전반적 對 문제중심적								
	b) 객관적 對 주관적인								
3 정보적 지원	측면으로 각각 이해 될 수 있다.								
4 도구적 지원									

資料 : J.S.House, Work Stress and Social Support(Menlon Park, California: Addison-Wesley Publishing Company, 1981), p.23.

② 동료의 지원 : 동료가 주는 사회적 지원의 수준(정도)은 감독자의 행동,조직구조와 직무구조,조직의 가치 등에 영향을 받는다. 즉 조직의 구조나 그 조직내에서의 직무는 동료의 사회적 지원에 대하여 강한 영향을 미친다는 것이다. 그런데 사회적 지원이 경쟁적이고 평가적이며 불평등한 관계를 가질 경우에는 동료들간에

34) Ibid, p. 22.

35) Ibid, pp. 94-111.

지원적 관계를 실행할 수 없다.

③ 노조의 지원 : 노조원들은 서로간에 협력적 관계를 가지고 있다. 노조의 간사나 집행부들은 감독자나 고용주들보다 작업자(노조원)들의 복지에 절대적인 관심을 갖는다. 이러한 면에 대해서는 노조가 감독자를 대신할 수 있다. 따라서 노조는 편의시설 등과 같은 지원을 할 수 있도록 조직 구조나 관리적 업무를 변화시킬 수 있다. 그런데 노조는 고용주들과 함께 지원의 정도를 높이기 위해서는 적절한 훈련이나 기술이 필요할 뿐만 아니라 노조의 전체 차원에서 이러한 방향으로 몰입해 나가야 한다.

④ 공식적 조직의 지원 : 작업자 개인은 직무와 관련하여 상사나 동료로부터 가장 쉽게 사회적 지원을 받을 수 있는 비공식 조직이다. 그러나 사회적 지원은 고용주, 노조, 작업자와 관련이 있는 정부기관 및 조직단체 등에 의해서 훨씬 더 공식적인 방법으로 사회적 지원을 받을 수 있으며, 받아야 한다고 인식을 하는 것이 중요하다. 회사나 노조와 같은 공식 조직은 작업 스트레스와 관련하여 나타나는 육체적·심리적·행동적 이탈(알콜 중독, 약물남용, 절근, 심장병, 긴장, 우울증 등) 등을 밝혀내고 치료하기 위한 메카니즘을 개발하는데 점점 관심을 쏟고 있다. 그런데 대개 이용할 수 있는 프로그램은 예방적이라기보다는 치료적이며, 조직적 차원보다는 개인적 차원에 초점을 맞추고 있다는 제약을 가지고 있다. 이러한 제약을 줄이기 위해서는 교육이라는 형태를 도입하여 개인에게 예방적인 지원이 되도록 하여야 한다. 사회적 지원을 필요로 하는 작업자에게 지속적으로 여러가지 유형의 공식적인 지원원을 이용할 수 있도록 하여야 한다. 이를 가장 효과적으로 실행하기 위해서는 비공식적 지원체계와 결합하는 것이다. 비공식적 지원체계에서는 공식적 지원체계가 현재 접하고 있는 문제 가운데 심각하지 않은 문제를 다루게 한다.

(2) 직무와 관련이 없는 지원원(支援源)

① 지역사회의 지원 : 산업화가 진전됨에 따라 사회적 결속력은 점차 약화되어 왔다. 조직이나 지역사회의 규모가 커지고 지리적인 이동이 증가 되는 등 여러 요인이 복합된 사회속에서 살아 가고 있는 사람들에게는 예전에 비해 가족이나 친구들과 밀접한 유대관계를 맺고 관계를 유지시키는 것을 어렵게 하고 있다. 직무와 관련해서 술이나 약물을 남용하는 문제를 가지고 있는 사람들의 수가 늘어나고 이들에 대한 사회적 지원을 보다 쉽게 공급 받을 수 있는 곳이 대개는 규모가 큰 지역사회이다. 하지만 지역사회의 규모는 사회적 지원의 수준과 관계가 없다. 규모가 적다고 직무와 관계가 없는 사회적 지원을 적게 받을 수 있고, 규모가 크다고 많이 받는 것은 아니다. 결국 지역사회의 규모, 구조, 문화적 분위기 등 복합적인 요인에 의해서 작업자들이 이용할 수 있는 직무와 관련이 없는 사회적 지원원의 수준을 결정하게 된다. 같은 규모의 지역사회라도 지원의 유형이나 지원원이 다르면 다른 효과를 가져 온다는 것이다.

② 부부,가족,친구의 지원 : 특히 부인의 경우 직무와 관련해서 사회적 지원을 해 준다는 것에는 의심할 여지가 없지만 핵가족화가 이루어지고 여성의 사회적 진출이 높아 감에 따라 부인의 사회적 지원의 형태는 변화되고 있다. 부부가 모두 직업을 갖고 있는 경우 남자에 대한 여자의 사회적 지원은 여자에 대한 남자의 사회적 지원만큼이나 필요하다. 이와 같은 평등한 부부관계는 직무와 관련된 사회적 지원으로서 좋은 결과를 낳기도 하지만 다른 한편으로는 좋지 못한 영향을 주기도 한다. 직무에 대해서는 서로 도움을 주고 능력도 서로 공유할 수 있지만 부부간의 책임이나 가족으로서의 책임 등의 문제에 대해서는 서로 공감대를 형성하기 위한 시간이나 에너지를 거의 갖지 못한다.

핵가족시대에 있어서 친척이나 친구들간의 관계는 직업과 관련된 스트레스를 완충시켜주는 중요한 직무와 관련이 없는 사회적 지원원이다.

③ 전문가의 지원 : 직무와 관련이 없는 전문가들의 지원은 직무스트레스에 직면해 있는 많은 작업자들에게 주요한 사회적 지원원이다. 이들의 지원은 대개는 스트레스의 예방적 차원에서 이루어지기 보다는 스트레스로 인한 유해한 육체적·정신적·행동적 결과를 치료해 준다.

위와 같이 사회적 지원의 원천이 다양하듯이 지원활동의 내용도 마찬가지로 다양하며 변화한다. <그림 4>에서와 같이 사회적 지원의 내용을 크게 4가지로 나눌 수 있다.³⁶⁾

A. 감정적 지원(emotional support)

이는 다른 사람들이 자신에 대하여 지원적으로 생각했을 경우 해당되는 것으로 존중,애정,배려,신뢰,경청 등으로 구성되었다. 감정적 지원의 효과는 스트레스를 줄이거나 건강을 좋게 하는 등 대개는 긍정적인 효과를 가져다 주지만 때로는 스트레스를 주거나 건강을 해치는 효과를 가져다 준다.

B. 평가적 지원(appraisal support)

이는 자신의 평가와 관련된 것으로 사회심리학자들은 이를 사회적 비교(social comparison)라고 한다. 즉 다른 사람들은 자신의 평가에 있어서 이용할 수 있는 比較源이기 때문이다. 예를들어 감독자가 작업자에게 작업을 잘하고 있다고 말해 주거나 잘 못하고 있다고 말해 주는 경우,또는 성과의 평균치를 작업자에게 말해 주어 작업자 자신이 평균 이상의 성과를 내고 있는지 이하의 성과를 내고 있는지를 스스로 결정할 수 있도록 지원해 주는 경우를 말한다.

C. 정보적 지원(information support)

이는 개인적·환경적 문제를 대처하는데 있어서 정보로서 제공한다. 즉 조언,제안,방향지시,정보제공 등을 의미한다. 도구적 지원과 다른 점은 사람들로 하여금 그들

36) Ibid, pp. 24-26.

스스로 문제에 대처해 나갈 수 있도록 정보로서 간접적으로 도와 준다는 것이다.

D. 도구적 지원(instrumental support)

이는 다른 사람들로 하여금 자신들의 일을 도울 때 제공하게 된다. 감정적 지원과 다른 점은 사람들의 욕구(need)를 직접 지원해 준다는 것이다. 경제적 도움, 물질적 도움 등 필요한 서비스를 제공하는 것으로 순수한 물질적, 도구적 도움이지만 그 결과는 심리적인 것이다.

그런데 스트레스를 줄이고 건강을 증진시키기 위한 수단으로 사회적 지원을 활용하려면 사회적 지원을 측정하여야 한다. 즉 정서적·도구적·정보적·평가적 지원 등의 흐름이 스트레스와 건강에 어떻게 영향을 미치는지를 파악하기 위해서는 어떠한 종류의 흐름으로 얼마만큼을 지원자가 받고 또는 주고 있는지의 여부를 측정할 수 있어야 한다.

3) 사회적 지원의 측정

사회적 지원을 측정하는데 있어서 사회적 지원을 결정하는 概念·定義의 문제가 대두되고는 있다. 본 연구에서는 House의 이론을 중심으로 전반적 對 문제 중심적, 객관적 對 주관적인 측면에서 살펴 볼 수 있다.³⁷⁾

① 전반적 對 문제 중심적 지원

이는 다른 사람이 자신의 복지에 대하여 전반적으로 관심이 있는가 혹은 일에 관련된 어느 특정한 문제에 기꺼이 경청하는가를 물음으로써 지원을 측정할 수 있다. Gottfried는 편모의 경우 자신의 문제를 다루는데 비공식적인 支援源을 주로 이용하며, 자녀와 관련된 문제를 다루는데는 공식적인 支援源을 이용한다고 하였다. 즉 상황에 따라 지원의 측정은 전반적일 수도 있고 문제 중심적일 수도 있다.

② 객관적 對 주관적 지원

객관적 지원은 전문가에 의해 신뢰성과 타당성의 검증방법을 이용한 현상적인 관찰기법이라 할 수 있다. 자신의 감독자나 배우자 또는 중립적인 관찰자가 자신이 어느 정도 지원을 받고 있다고 느끼는지를 물어본다. 객관적 지원에 대한 주관적인 인지를 탈피한 상태에서만 객관적일 수 있다.

주관적 지원은 다른 사람(배우자·감독자)으로 부터 자신의 작업과 관련된 문제에 경청하는 정도나 자신의 복지에 대한 관심도 등에 어느 정도의 정서적 지원을 받고 있는지를 물어 봄으로써 측정한다. 이 방법은 다음과 같은 점 때문에 가장 용이하게 사용하고 있다.

첫째, 스트레스와 건강에 관한 자료원이 되는 대상자들로부터 사회적 지원에 관한 자료를 수집하기 때문이며,

37) Ibid, pp. 26-30.

둘째, 감독자나 배우자가 아무리 지원적인 행위를 했다고 하더라도 지원이라고 지각을 해야 하기 때문이다.

③ 측정상의 어려움

<그림 4>는 우리들에게 사회적 지원에 관한 개념과 측정에 대한 틀을 제공해 주고는 있지만 실제로 사회적 지원을 모두 측정한다는 것은 불가능하다. 사회적 지원이 이루어지려면 두 사람간에 약간의 상호작용(interaction)을 이룬 상태여야 한다. 한 사람이 다른 사람에게 사회적 지원을 하는데는 시간,에너지 뿐만 아니라 때로는 금전적인 지출까지 동반하는 경우가 있기 때문에 서로 모르는 사람들간보다는 부모,상사,친구,동료 등 그들과 관계를 계속 유지하거나 어느 정도 알고 있는 사람들간에 사회적 지원이 이루어지고 있다.

사회적 지원의 측정에 있어서 사회적 관계의 구조나 양의 정도,부부간의 지위(marital status) 정도,친척·이웃·친구·공식조직과의 관계가 존재하느냐 등으로 측정하는 경우가 있으며,때로는 사람들의 사회적 관계의 동질성·관련성·규모나 정도 등으로 측정하는 경우도 있다. 하지만 이론적인 측면에서 보면 사회적 지원의 측정은 사람들의 사회적 관계의 구조 뿐만 아니라 이러한 관계들의 내용과 질도 고려하여야 한다.

사람들이 지원적 관계를 개발시키려면 어떠한 행동이나 활동이 그러한 관계를 발전시키는데 어떻게 공헌을 하였느냐를 이해할 필요가 있다. 이러한 이해는 사회적 지원의 측정이나 분석을 훨씬 어렵게 만들고 있다. 예를 들어 상사의 지원을 결정하는 요인을 무엇으로 결정하느냐에 대해 명백히 답해 줄 만한 결정요인은 거의 없다. 따라서 암시적으로 부하가 자신들의 지원을 지원으로서 인식하게 하는 것이 무엇이나?,무엇이 지원을 하게끔 하였느냐? 등과 같이 암시적인 질문을 하게 된다. 하지만 간단하게 측정을 한 연구도 사회적 지원은 a)스트레스를 줄이고,b)건강에 좋은 영향을 주고,c)사람들간에 관계를 완충(buffer)시켜 준다는 결과들이 나와 있다.³⁸⁾

3. 직무스트레스의 완충역할로서 사회적 지원

1) 사회적 지원 관련 모델

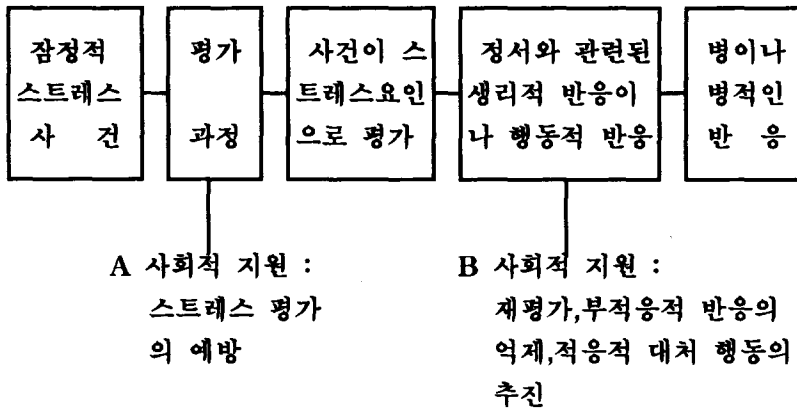
(1) Cohen & Wills의 사회적 지원 영향력에 관한 모델

사회적 지원의 지각이 어떤 수준에서 개인의 적응에 작용하는가를 분명히 할 필요가 있다. Cohen & Wills는 사회적 지원의 영향력에 관한 모델에서 사회적 지원이 스트레스와 적응의 관계에서 작용할 가능성이 있는 두 지점(A와 B)을 제시하였

38) Ibid, p. 30.

다.39) (<그림 5 >참조)

<그림 5> 사회적 지원의 영향력에 관한 모델



잠정적 스트레스의 사건이 평가되는 단계에서 사회적 지원이 스트레스 평가를 예방할 수 있으며, 또한 스트레스로 평가되어 병적인 행동으로 연결되는 중간의 대처 과정에서 사회적 지원이 재 평가와 부적응적 반응의 억제 및 적응적 대처 행동을 추진시켜 주는데 작용할 수 있다고 본다. 대처자원으로서 사회적 지원에 대한 지각과 대처활동으로서 사회적 지원의 추구는 개별의 구성체로 보아야 한다.

(2) Moss의 사회적 지원 과정 모델

Moss는 사회적 지원의 과정을 <그림 6>에서와 같이 제시하였다.⁴⁰⁾

첫째, 모든 스트레스의 요인으로부터 환경적 스트레스의 영향력은 개인에게 위협(threat)을 준다.

둘째, 사회적 지원시스템과 같은 조정요인은 개인의 스트레스 인지에 영향을 주며 그것들의 영향력을 완화시켜 준다.

셋째, 개인의 대처능력, 사전경험, 건강기록 등은 개인이 인지된 위협을 어떻게 처리 하느냐에 영향을 미친다.

네째, 대처과정을 동반한 스트레스 반응은 역기능적인 스트레스를 경험하게 되며 질병의 원인이 된다.

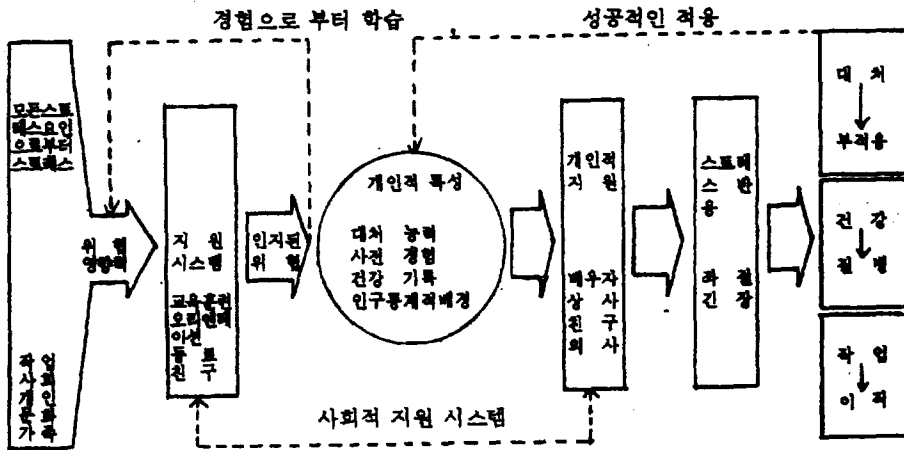
다섯째, 이러한 과정의 결과는 시간이 지남에 따라 명백해 진다.

39) 김정희, 이장호, 전계논문, pp.145-146

40) L. Moss, Management Stress(Menlon Park, California: Addison-Wesley Publishing Company, 1981), P. 5.

이 모델에서 사회적 지원시스템을 상호 관련된 지원시스템(support system)과 개인적인 지원(personal support)으로 나누었다.⁴¹⁾

<그림 6> 사회적 지원의 과정 모델



資料 : L.Moss, Management Stress (Menlon Park, California: Addison-Wesley Publishing Company, 1981), p.5

① 지원시스템

이는 공식적 시스템과 비공식적 시스템으로 나누어 지는데, 환경에 개인이 어떻게 잘 대처할 수 있으며, 개인이 어떻게 기대하느냐로 정의할 수 있다. 지원시스템에서 지원이란 교육훈련, 오리엔테이션, 집단응집, 집단에 가입, 경험, 개인 상호간의 의사소통 등에 의해 공급되는 것을 의미하며, 시스템이란 조직, 작업집단, 가족, 지역사회 등을 의미한다.

이러한 지원시스템은 예기된 스트레스 발생 요인에 대하여 적절한 반응을 가르침으로써 불확실하고 미지에 대한 두려움 등을 줄이는데 도움을 준다. 그러나 중요한 것은 피드백(feedback)하여 학습(learning)하는 것이다.

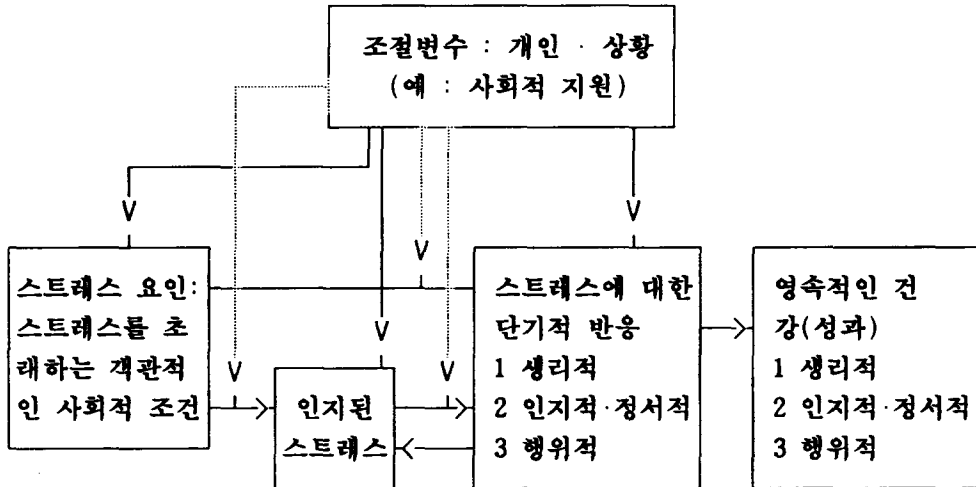
② 개인적 지원

개인적 지원은 근심, 보호, 안정, 정서 등을 포함하는 개인 또는 소집단에 있어서 개인들 간에 상호관계를 밀접하게 하는 것이다. 특히 효율적인 개인적 지원은 배우자, 상사, 교사, 의사 등으로 부터 정서적 감정에 도움을 받는 것이다.

(3) House의 사회적 지원 스트레스 과정 모델

41) Ibid, pp. 200-201.

<그림 7> 사회적 지원의 스트레스 과정 모델



————> : 잠재적으로 主(부가적)된 효과
 - - - - -> : 잠재적으로 완충(상호간 영향력 있는)적인 효과

資料 : J.H.House,Op.Cit.,p.36.

<그림 7>에서는 어떤 객관적인 사회 조건(objective social conditions)에 반응하여 스트레스를 인지한다고 가정하였다.⁴²⁾ 이 조건들은 사람들의 욕구가 그들의 능력을 초과할 때 또는 그들의 강렬한 욕구나 가치를 성취할 수 없을 때 스트레스를 일으키는 것으로 인지하고 있다. 즉 인간의 욕구나 능력이 그들의 사회적 환경과 불일치 했을 경우를 의미한다. 그러나 재난이나 포로수용소 등과 같은 극도의 경우를 제외하고는 객관적 사회조건 또는 직업적 상황이 반드시 스트레스를 인지하거나 생리적·심리적·행위적 성과 등을 가져오지는 않는다. 오히려 사람들이 부여된 상황을 어떻게 인지하느냐 하는 것은 <그림 7>에서 보는 바와 같이 개인적·상황적 요인의 여하에 따라 좌우된다고 볼 수 있다.

2) 사회적 지원의 메카니즘

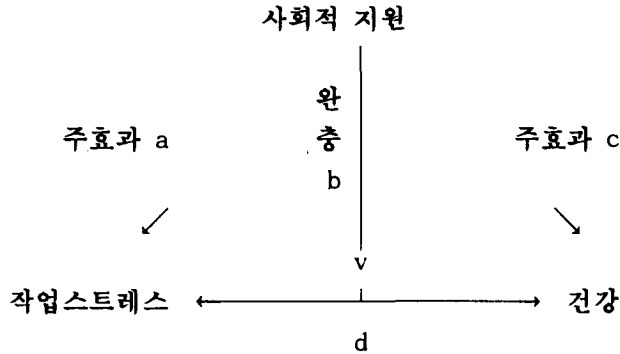
(1) 주효과 대 완충

사회적 지원이 직무스트레스와 건강에 영향을 미치는 방법은 <그림 8>에 잘 나타나 있다.⁴³⁾

42) J. S. House, Op. Cit., pp. 35-38.

43) Ibid, pp. 30-32.

<그림 8> 작업스트레스와 건강에 있어서 사회적 지원의 잠재적 영향력



資料 : Ibid,p.31.

이는 직무(작업)스트레스가 정신적·육체적 건강에 해로운 영향을 미친다는 근거 하에서 설명하고 있다. 따라서 사회적 지원은 이와 같이 유해한 효과를 3가지 측면에서 수정 또는 대처하고 있다.

① 주효과(main effect)

사회적 지원은 건강과 복지(well-being)를 향상시킨다. 왜냐하면 안정,인정,애정, 귀속,사회적 접촉 등에 대한 인간의 중요한 욕구를 충족시켜주기 때문이다.(화살표 c)

건강에 있어서 지원의 긍정적 효과는 스트레스의 부정적 효과를 상쇄(offset) 또는 평형(counterbalance)시킬 수 있다. 지원은 작업시 다양한 방법으로 직무스트레스 수준을 줄일 수 있으며(화살표 a),간접적으로 건강을 개선(화살표 d)시킬 수 있다.

② 완충(buffering)

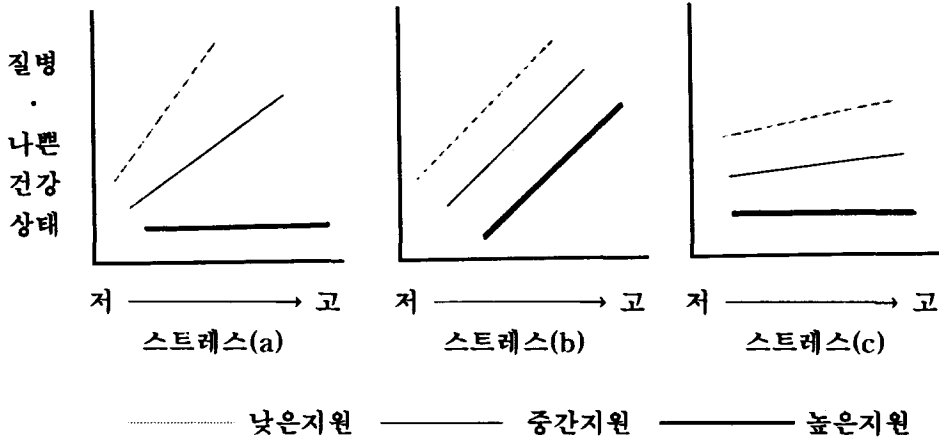
최근 완충에 대한 많은 관심이 경주되고 있는 효과로 건강에 대한 직무스트레스의 영향을 완화 내지 완충시키려는 사회적 지원의 잠재성을 의미한다.(화살표 b) 여기서 사회적 지원은 스트레스나 건강에 직접적 효과를 갖기 보다는 오히려 양자간의 관계를 수정한 것이다.

(2) 주효과와 완충효과의 구분

스트레스와 사회적 지원이 건강에 영향을 주기위해 결합되어질 필요성이 있을 경우 양 효과의 구분이 요구 된다. 사회적 지원이 스트레스와 건강에 미치는 상이한 효과를 <그림 9>에서와 같이 3가지 유형으로 나타낼 수 있다.44)

44) Ibid, pp. 33-34

<그림 9> 사회적 지원과 스트레스가 건강에 미치는 유형



資料 : Ibid,p.33.

첫째, (a)에서는 순수한 완충효과만을 갖는다. 이 경우에 개인이 높은 사회적 지원을 가질 경우 스트레스가 건강에 별다른 영향을 미치지 않지만 사회적 지원이 감소하면 스트레스가 건강에 미치는 영향은 점차 늘어난다.

둘째, (b)에서는 사회적 지원이 건강에 주된 효과를 갖는 경우로 스트레스와 건강과의 기울기는 지원 수준 여하에 따라 영향을 받지 않는다. 즉 스트레스 수준과는 무관하게 질병이나 나쁜 건강의 정도가 지원 감소에 따라 늘어난다.

셋째, (c)에서는 지원이 스트레스와 건강과의 관계에 대하여 완충효과를 지니며 또한 건강에는 주 효과를 갖는다. 각 지원이 평행선이 아닌 것은 완충효과를 의미하며, 높은 지원을 가지면서도 낮은 스트레스를 가진 사람이 더욱 건강한 것은 지원이 건강에 주 효과를 갖게 됨을 의미한다.

3) 사회적 지원과 스트레스

기업에서 관리자의 의사결정이나 태도는 종업원들에게 스트레스를 주기도하고 만족을 주기도 한다. Kobasa는 관리자로부터 지원을 받고 있는 사람은 그렇지 못한 사람에 비해 스트레스 관련 증상이 훨씬 더 적음을 밝혀 냈다.⁴⁵⁾ 이와 같이 관리자의 사회적 지원은 부하나 종업원들에게 있어서 중요한 역할을 한다.

Goddard Space Flight Center에 있는 NASA에서는 업무 과부하, 역할 모호성과 같은 직무스트레스 요인의 생리적 성과(혈압, 혈청포도당, 스트레스 홀몬 수준 등)를 측정하였다. 이 결과를 두집단으로 분류 비교해 보면 다음과 같다.⁴⁶⁾

① 높은 사회적 지원의 집단 : 상사·동료·부하와 양호한 대인관계를 갖는 사람들

45) 이종목, 송대현, 전개논문, P. 47.

46) L. Moss, Op. Cit., pp. 206-212

② 낮은 사회적 지원의 집단 : 상사·동료·부하와 양호하지 못한 대인관계를 갖는 사람들

특히 높은 직무스트레스는 건강을 위협하는 생리적 변화를 초래하는 것으로 낮은 사회적 지원을 갖는 경우에는 더욱 심하다. 그러나 높은 사회적 지원을 갖는 사람은 직무스트레스 여하에 따라 생리적 변화를 가져오지 않으며, 있다고 하더라도 경미한 정도이다.

높은 스트레스·낮은 사회적 지원을 갖는 관리자는 좋지 못한 결과를 초래하는 가장 위험한 경우이며, 낮은 스트레스·높은 사회적 지원을 갖는 관리자는 스트레스의 유해한 결과를 방지하기에 적합한 경우이다. 일반적으로 볼때 낮은 스트레스는 현저할 정도로 유해한 결과를 초래하지 않으나 낮은 스트레스·낮은 사회적 지원을 갖는 관리자의 경우는 개인에게 피해를 입힐 우려가 있다. 또한 높은 스트레스는 사회적 지원의 수준여하에 관계없이 유해한 결과를 초래하나 사회적 지원이 낮은 경우에는 매우 현저하게 나타난다.(<그림 10> 참조)

<그림 10> 사회적 지원과 관리자 스트레스의 결과

결 과 (+)		사회적 지원		
		고	저	
○ 심장병 ○ 위궤양 ○ 고혈압 ○ 긴장과 변민상태 ○ 의기소침 ○ 알콜과다 ○ 낮은성과 ○ 이직 ○ 기타	○ 인사정책과 실천 ○ 대인관계(상사-동료-부하) ○ 긍정적 사적관계(상사, 인사조언자, 카운셀러)	고	++	++++
		저	0	+

- 스트레스 요인
- 작업과다
 - 역할스트레스
 - 재배치
 - 조직변화
 - 직무부적합
 - 해외근무
 - 기타

資料 : L.Moss, Op.Cit., p.207.

Ⅲ. 결 론

사회적 지원은 개인적인 욕구에 필요한 감정적, 정보적, 평가적, 도구적 등 유효한 지원을 제공함으로써 직무스트레스 유발요인을 완화시켜주고 있음을 여러 학자들의 주장을 토대로 살펴 보았다.

그러나 사회적 지원의 중요성에 비추어 사회적 지원에 대한 인식이 부족하여 조직체내에서 이를 적극 활용하지 못하고 있으므로 사회적 지원 프로그램의 개발이 시급하다. 사회적 지원 프로그램을 이용하여 직무스트레스를 감소시킴과 동시에 조직체의 목적과 개인의 목적을 일치시키도록 유도할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 사회적 지원을 위한 방법을 다음과 같이 제시 해 본다.

첫째, 멘토(mentor)⁴⁷⁾ 프로그램의 공식화를 통하여 감정적 지원을 해준다. 이는 상사나 감독자 등 연장자들에게 멘토역할에 대한 교육이 이루어지는 것이 바람직하다.

둘째, 합리적인 인적자원관리를 통하여 평가적 지원을 해준다.

셋째, 사내방송이나 사보를 통하여 정보적 지원을 해준다.

넷째, 클럽활동을 위한 경제적인 지원을 통하여 도구적 지원을 해준다. 도구적 지원에는 이 방법 이외에도 수영장, 헬스클럽, 영화관 등의 업체와 연계관계를 맺어 조직구성원이 특별가격(조직체에서 일부 부담 등)으로 이용할 수 있게 해줌으로서 경제적 뿐만아니라 건강과 정서에도 도움을 줄 수 있다.

만약에 이러한 방법이 적절히 활용된다면 직무스트레스를 완충시켜주는 역할을 할 것이다.

사회적 지원에 대해 경영자들의 인식이 있어야 하며, 본 연구에서 제시한 방법 이외에도 사회적 지원을 위한 프로그램은 많이 있으므로, 이에 대한 개발이 이루어져야 할 것이다.

그러나 본 연구에서는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다.

첫째, 사회적 지원이 직무스트레스를 완충시키는 작용을 하는지에 대한 실증연구가 이루어 지지 못하고 문헌연구만을 통해 이루어 졌다.

둘째, 본 연구에서 제시한 사회적 지원 프로그램에 대한 효과를 측정하지 못하였다.

47) 옥스포드 사전에서 멘토를 “경험이 풍부하며 신뢰받는 상담자(an experienced and trusted counsellor)”, 웹스터 사전에서는 “현명하고 충성스러운 조언자(a wise, loyal adviser)”, “선생 또는 지도자(a teacher or coach)”라고 정의하고 있다. Feldman는 “조직에서 후진들에게 조언(advise)과 상담(counsel)을 해주며 도움(helps)을 주는 사람”이라고 정의하였다. (D.C. Feldman, Managing Careers in Organizations (Glenview, Ill.: Scott, Foresman and Company, 1988))

따라서 사회적 지원이 직무스트레스를 유발시키는 완충작용을 하는지에 대한 실증연구와 조직체에 직접 활용할 수 있는 사회적 지원 프로그램의 개발이 요구되며, 이에 대한 효과 역시 검증되어야 할 것이다.

참고문헌

1. 김중재, 조직행동론,(1993)
2. 대한불교조계종, [불교성전], 불교성전 편찬위,(1972)
3. 김정희.이장호, "사회적 지원척도 제작을 위한 예비적 연구", 고려대학교 행동과학 연구,8 (1986)
4. 이종목.송대현, "직무스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 이론적 고찰", 전남대학교 논문집, 사회과학편,31 (1986)
5. 이종목, 종업원의 스트레스와 그 예방관리에 관한 연구", 고려대학교 행동과학 연구,8 (1986)
6. Brief A.P., Schuler R.S. & Sell M.V., *Managing Job Stress*, Little, Brown and Company,(1981)
7. Behr T.A. & Newman J.E., "Job Stress, Employee Health and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review", *Personnel Psychology*,31(1978)
8. Cooper C.L.& Marshall J., "An Audit of Managerial (DI) Stress", *Journal of Enterprise Management* (1978)
9. Cooper C.L. & Marshall J., "Occupational Sources of Stress: A Review of the Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Health", *Journal of Occupational Psychology* (1976)
10. Gibson J., Ivancevich J.M. & Donnelly J.H. , *Organization*, 4th ed., Business Publication, Inc.(1982)
11. House J.S., *Work Stress and Social Support*, Addison-Wesley Publishing Company (1981)
12. Ivancevich J.M. & Matteson M.T., *Managing Job Stress and Health*, A Division of Macmillan Publishing Co.,Inc.(1982)
13. Margolis B.L, Kroes W.H & Quinn R.R, "Job Stress: An Unlisted Occupation Hazard, "*Journal of Occupational Medicine*,16 (1983)
14. Moss L., *Management Stress*, Menlon Park, Addison-Wesley Publishing Company, (1981)
15. Parasuraman S. & Alutto J.A., "Sources and Outcomes of Stress in

-
- Organizational Settings: Toward the Development of a Structural Model", *Academy of Management Journal*, 27
16. Parker D.F. & De Cotiis T.A., "Organizational Determinants of Job Stress", *Organizational Behavior and Human Performance*, 32 (1983)
 17. Quick J.C. & Quick J.D., *Organizational Stress and Preventive Management*, McGraw-Hill (1984)
 18. Schuler R.S., "Definition and Conceptualization of Stress in Organizational Behavior", *Organizational Behavior and Human Performance*, 25 (1980)
 19. Selye H., "The Stress Concept and Some of Its Implications", *Human Stress and Cognition* ed. by Hamilton V. et al., John Wiley & Sons Ltd. (1979)
 20. Szilagyi A.D., Jr. & Wallace M.J., Jr., *Organizational Behavior and Performance*, 2nd. Goodyear Publishing Company, Inc. (1980)

A study on social support as buffering of job stress

Ryu, Il

*Dept. of Computer & Information Processing
Kwangju Health College*

Choi, Kwang-shin

Nah, Kwang-yun

*Dept. of Business Administration
Chonnam National University*

> Abstract <

In recent years, we live in stress. Most of person have received stress because they lack in abilities to cope with heavy work of their environment and exist a misfit between individual needs and demands of environment.

Stress is considered as one of the most serious problem in organizations. A little stress has an effect on increase of organizational performance. The most important problem is the preventive management of job stress. Strategies for the management of stress can be suggested in various standpoints. Therefore, in this paper, it is suggested that social support also seems to buffer the level of at least some job stressors and directly promote aspects of health as well.

Supporters are wife(or husband), family, supervisor, co-worker, and so on, supporter's activities consist of emotional support, appraisal support, information support, and instrumental support.

Social support may be provided by means of mentor program, rational human resource management, broadcast and newsletter in organization, and off in health club, the movie, swimming bath.