

--	--	--	--

## 직장문화와 감정관리에 관한 가치 및 태도조사

안녕하십니까?

국가발전을 위해 헌신하고 계신 공직자 여러분께 감사드립니다.

직장생활을 하다보면 웃는 일도 있고 우는 일도 있습니다. 공직에 대한 자긍심과 보람을 느끼기도 하지만, 힘든 직무 또는 고객(민원인)과 직장동료 때문에 스트레스를 받기도 합니다.

성과평가와 경쟁이 강조되는 요즘의 분위기는 특히 공직자 여러분의 개인적 건강은 물론, 조직 자체의 건강성에도 많은 영향을 미칠 것으로 생각됩니다.

본 조사는 자긍심 높은 공직생활과 건강한 직장문화의 정립을 위한 방안을 제시해 볼 목적으로 수행합니다. 귀하의 진솔한 응답은 이러한 목적을 달성하는데 많은 기여를 할 것입니다.

응답하신 내용은 통계법 제33조에 의거 조사목적으로만 통계작성되며 응답자 개인정보에 관한 비밀은 절대 보장됩니다. 고맙습니다.

2012. 7.

☐ 조사자: 최 성 욱 (전남대학교 행정학과 교수)

☐ 연락처: 062-530-2219, e-mail: [csw4pa@jnu.ac.kr](mailto:csw4pa@jnu.ac.kr)

먼저 귀하가 직장생활에서 느끼는 감정과 스트레스 관련 문항입니다. 각 문항에 대해 귀하의 의견 및 느낌과 가장 일치하는 곳을 체크(√)하여 주십시오.

1. 고객(민원인)과 직접적으로 대면할 때 스트레스를 받곤 한다.

- ①전혀 그렇지 않다      ②거의 그렇지 않다      ③가끔 그렇다      ④자주 그렇다      ⑤항상 그렇다

2. 직무수행이나 인간관계가 힘들어 내심 불안하고 잠을 설치곤 한다.

- ①전혀 그렇지 않다      ②거의 그렇지 않다      ③가끔 그렇다      ④자주 그렇다      ⑤항상 그렇다

3. 퇴근 무렵이면 일과에 지쳐서 정서적으로 메마르곤 한다.

- ①전혀 그렇지 않다      ②거의 그렇지 않다      ③가끔 그렇다      ④자주 그렇다      ⑤항상 그렇다

4. 직무상 고객(민원인)과 접촉할 때 다양한 감정들을 표현하곤 한다.

- ①전혀 그렇지 않다      ②거의 그렇지 않다      ③가끔 그렇다      ④자주 그렇다      ⑤항상 그렇다

5. 화가 나거나 흥분한 고객(민원인)을 잘 진정시키곤 한다.

- ①전혀 그렇지 않다      ②거의 그렇지 않다      ③가끔 그렇다      ④자주 그렇다      ⑤항상 그렇다

6. 동료들의 기분이 좋아지도록 돕곤 한다.

- ①전혀 그렇지 않다      ②거의 그렇지 않다      ③가끔 그렇다      ④자주 그렇다      ⑤항상 그렇다

7. 다루기 힘든 고객(민원인)과 접촉할 때, 내심 불쾌하지만 진정한 친절함을 전달하려고 노력하곤 한다.

- ①전혀 그렇지 않다      ②거의 그렇지 않다      ③가끔 그렇다      ④자주 그렇다      ⑤항상 그렇다

8. 직무특성상 다양한 감정을 표현해야 한다.

- ①전혀 그렇지 않다      ②그렇지 않다      ③그저 그렇다      ④그렇다      ⑤매우 그렇다

9. 직장동료간의 갈등과 반목을 해소함으로써 평화를 유지하려고 노력하곤 한다.

- ①전혀 그렇지 않다      ②거의 그렇지 않다      ③가끔 그렇다      ④자주 그렇다      ⑤항상 그렇다

10. 직장동료들이 업무상 어려움과 스트레스와 씨름할 때 도와주곤 한다.

- ①전혀 그렇지 않다      ②거의 그렇지 않다      ③가끔 그렇다      ④자주 그렇다      ⑤항상 그렇다

11. 직무상 고객(민원인)에게 “인위적이지만 직업적으로” 친근하게 다가가야 한다.

- ①전혀 그렇지 않다      ②그렇지 않다      ③그저 그렇다      ④그렇다      ⑤매우 그렇다

12. 직무상 고객(민원인)에게 솔직한 감정을 숨기거나 통제하곤 한다.

- ①전혀 그렇지 않다      ②거의 그렇지 않다      ③가끔 그렇다      ④자주 그렇다      ⑤항상 그렇다

13. 내면적으로 진짜 느끼지 않는 감정을 직무상 마치 느낀 것처럼 표현하곤 한다.

- ①전혀 그렇지 않다      ②거의 그렇지 않다      ③가끔 그렇다      ④자주 그렇다      ⑤항상 그렇다

14. 직장에서 누군가 했던 일에 대해 느끼는 분노를 표출하지 않고 숨기곤 한다.

- ①전혀 그렇지 않다      ②거의 그렇지 않다      ③가끔 그렇다      ④자주 그렇다      ⑤항상 그렇다

15. 직무상 고객(민원인)들이 나에게 어떻게 대하든 상관없이 친절하게 응대해야 한다.

- ①전혀 그렇지 않다      ②그렇지 않다      ③그저 그렇다      ④그렇다      ⑤매우 그렇다

16. 내가 받은 근무성적평정에 만족한다.

- ①전혀 그렇지 않다      ②그렇지 않다      ③그저 그렇다      ④그렇다      ⑤매우 그렇다

17. 현재 직무에 만족한다.

- ①전혀 그렇지 않다      ②그렇지 않다      ③그저 그렇다      ④그렇다      ⑤매우 그렇다

18. 나의 직무는 경력발전기회를 제공한다.

- ①전혀 그렇지 않다      ②그렇지 않다      ③그저 그렇다      ④그렇다      ⑤매우 그렇다

19. 나의 직위(무)에서 새로운 것들을 배우곤 한다.

- ①전혀 그렇지 않다      ②거의 그렇지 않다      ③가끔 그렇다      ④자주 그렇다      ⑤항상 그렇다

20. 내가 하는 일에 자긍심을 느끼곤 한다.

- ①전혀 그렇지 않다      ②거의 그렇지 않다      ③가끔 그렇다      ④자주 그렇다      ⑤항상 그렇다

21. 직무상 보람 있는 일을 하고 있다.

- ①전혀 그렇지 않다      ②그렇지 않다      ③그저 그렇다      ④그렇다      ⑤매우 그렇다

22. 다른 직업과는 다르게, 나의 직무는 뭔가 가치 있는 것이라고 느끼곤 한다.

- ①전혀 그렇지 않다      ②거의 그렇지 않다      ③가끔 그렇다      ④자주 그렇다      ⑤항상 그렇다

23. 직무상 솔직한 감정과 겉으로 표현하는 감정간의 괴리감을 느끼곤 한다.

- ①전혀 그렇지 않다      ②거의 그렇지 않다      ③가끔 그렇다      ④자주 그렇다      ⑤항상 그렇다

다음은 귀하가 소속한 조직에 대한 태도 및 가치를 묻는 문항입니다.  
아래의 도움말을 참고하시어 응답해주시요.

※ 귀하의 직장에 대한 전반적인 태도·가치평가를 해보는 것입니다. 아래 **【예시】**처럼 문항의 응답란 각각에 “1” “2” “3” “4” 중 하나를 선택하여 순위를 매겨주시면 됩니다.

“1”순위 = 가장 그렇게 생각한다.

“2”순위 = 두 번째로 그렇게 생각한다.

“3”순위 = 세 번째로 그렇게 생각한다.

“4”순위 = 네 번째로 그렇게 생각한다.

**【예시】**

나의 직장에서 실제 최우선적으로 기대되는 것은	응답란
a. 직속상관과 고위직 인사의 의도와 요구에 부응하는 것이다.	<u>2</u> 순위
b. 공식적인 절차와 규정 내에서 직무를 수행하는 것이다.	<u>1</u> 순위
c. 더 좋은 업무방법을 찾아가면서 과업의 혁신을 이루는 것이다.	<u>3</u> 순위
d. 공적·사적 문제해결을 위해 직장동료들에게 신뢰·협력하는 것이다.	<u>4</u> 순위

1. 내 직장에서 실제 최우선적으로 기대되는 것은	응답란
- 직속상관과 고위직 인사의 의도와 요구에 부응하는 것이다.	____순위
- 공식적인 절차와 규정 내에서 직무를 수행하는 것이다.	____순위
- 더 좋은 업무방법을 찾아가면서 과업의 혁신을 이루는 것이다.	____순위
- 공적·사적 문제해결을 위해 직장동료들에게 신뢰·협력하는 것이다.	____순위

2. 내 직장에서 소위 ‘잘 나가는’ 사람(성공인)은	응답란
- 상관을 모시는 방법을 알고 있으며, 권력지향성과 정치력을 가지고 있다.	____순위
- 정해진 절차와 규정에 따라 행동하고, 만사를 정확하고 순조롭게 하려고 노력한다.	____순위
- 열정적으로 직무를 수행하며, 뛰어난 업무기술과 혁신능력을 가지고 있다.	____순위
- 협조와 배려를 통해서, 타인과의 신뢰관계 및 밀접한 업무관계를 유지하려고 노력한다.	____순위

3. 내 직장에서 의사결정은	응답란
- 주로 상부로부터 내려오는 명령과 지시에 따라 이루어진다. 상부의 명령과 지시가 때론 공식적인 절차와 방침에 부합하지 않는다.	____순위
- 항상 공식적인 절차와 방침(정책), 그리고 공식채널을 통하여 이루어진다.	____순위
- 주로 일선현장에 있는 자에 의한 재량적 행위로서 특징 지워진다.	____순위
- 구성원들 사이에 수용성과 지지를 중시하는 합의지향적 방식을 사용한다.	____순위

4. 내 직장은 마치	응답란
- “정글”과 같다. 생존경쟁에서 살아 남기위해 충성과 복종, 권력과 정치가 난무한다.	____순위
- “기계”와 같다. 모두에게 규칙준수를 기대하고, 모든 관계가 주로 구조와 절차에 의해 결정된다.	____순위
- “경연장”과 같다. 모두가 혁신과 생산성 향상노력을 통해 성취감과 성공을 맞보려고 한다.	____순위
- “공동체”와 같다. 구성원들 사이에 상호의존성을 인식하며 공동이해를 가장 중요시한다.	____순위

5. 내 직장에서 기대되는 상관 및 관리자의 유형은 무엇보다	응답란
- 강하고 영향력이 있으며, 단호하지만 공정한 자이다.	____순위
- 공사구분이 확실하여, 직무에 사적인 것을 개입시키지 않는 정확한 자이다.	____순위
- 진취적인 기상과 혁신을 조장하고, 높은 수준의 성과를 요구하는 자이다.	____순위
- 부하직원의 개인적인 일에도 관심을 가지면서, 배려하고 후원하는 자이다.	____순위

6. 내 직장에서 열심히 일할 의욕(직무동기)은 주로	응답란
- 보상에 대한 기대나 또는 상관에 대한 개인적 충성심에서 유발된다.	____순위
- “동일업무에 대한 동일임금”의 공평성 규범을 수용함으로써 유발된다.	____순위
- 강한 성취욕과 혁신의지, 그리고 조직성공에 기여코자 하는 동료압력과 경쟁심으로부터 유발된다.	____순위
- 다른 사람들을 도우며, 만족스러운 업무 및 인간관계를 유지코자 하는 마음으로부터 유발된다.	____순위

7. 내 직장에서 부서 간 관계는 일반적으로	응답란
- 경쟁적이다. 각자 자기부서의 이해에만 주의를 기울이며 자기부서에 이익이 될 수 있다고 생각될 때에만 서로 돕는다.	____순위
- 타부서에 대해 무관심하다. 상부의 지시가 있거나 또는 형편이 좋을 때에만 서로 돕는다.	____순위
- 협력적이다. 공동목적달성과 과업완결을 위해서는 기꺼이 부서경계를 넘고 복잡한 규정절차에 얽매이지 않는다.	____순위
- 매우 우호적이다. 타 부서의 도움요청에 높은 수준의 반응성을 가지고 가족이나 친구처럼 기꺼이 응답한다.	____순위

8. 내 직장에서 신입직원들은 무엇보다	응답란
- 누가 실세이고 누구의 기분을 거슬러서는 안 되는지 등과 같은 규범과 불문율을 배울 필요가 있다.	____순위
- 공식적인 규칙과 절차를 배우고 이를 준수할 필요가 있다. 공식적인 직무경계를 벗어나지 않아야 한다.	____순위
- 본인의 직무수행에 유용한 자원이 무엇인지를 배울 필요가 있다. 본인의 기술과 지식을 직무에 적용하는데 주도권을 잡아야 한다.	____순위
- 협력하는 방법, 좋은 팀 멤버가 될 수 있는 방법, 좋은 업무관계를 발전시키는 방법을 배울 필요가 있다.	____순위

9. 이제부터 내 직장문화가 변화하여, 향후 5년 이내에 지금까지 응답한 문항들에 대한 나의 선호순위가 바뀔 것을 희망한다. (체크√ 하여 주십시오)
①전혀 그렇지 않다      ②그렇지 않다      ③그저 그렇다      ④그렇다      ⑤매우 그렇다

마지막으로 통계처리를 위해 필요한 인구통계학적 질문입니다.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남자                      ② 여자

2. 귀하의 연령은?

- ① 20대 이하      ② 30대      ③ 40대      ④ 50대      ⑤ 60대 이상

3. 귀하의 학력은?

- ① 고졸이하      ② 전문대졸(재학)      ③ 대학교졸(재학)      ④ 대학원졸(재학)      ⑤ 박사학위소지

4. 귀하의 계급(직급)은? (\_\_\_\_\_급)

5. 귀하의 공무원 경력년수(약\_\_\_\_\_년)와  
현 소속부서의 근무기간은 얼마입니까? (약\_\_\_\_\_년\_\_\_\_\_월)

6. 귀하가 소속해 있는 조직은?

- ①본청                      ②지방청                      ③일선기관                      ④기타 (                      )

지금까지 긴 시간 응답하시느라 수고가 많으셨습니다.  
귀하의 협조에 다시 한 번 감사드립니다.