

대학 행정 직원의 직무스트레스 및 영향 요인에 관한 연구

A Study of Influencing Factors for Job Stress in University Administrative Staff

최수찬*, 이은혜**, 원경림***, 조영림**, 김다솜**

연세대학교 사회복지학과*, 연세대학교 사회복지대학원**, 남서울대학교 아동복지학과***

Soochan Choi(choisc@yonsei.ac.kr)*, Eun-Hye Lee(ddashamm@yonsei.ac.kr)**,
Kyung-Rim Won(krwon7@nsu.ac.kr)***, Young-Lim Cho(dn5110@yonsei.ac.kr)**,
Da-Som Kim(goddesssom@hanmail.net)**

요약

본 연구는 대학 행정 직원의 다양한 직무스트레스와 그 영향 요인에 대해 실증적으로 분석하여 대학 행정 직원의 근로환경에 대한 이해를 높이고 사회복지적 개입을 모색하는데 목적이 있다. 연구를 위해 2017년 3월부터 약 5주간 서울 소재 4년제 대학교에 근무하는 행정 직원 250명을 대상으로 편의 표집하여 설문조사를 실시하였으며, 이 중 227부를 최종 분석에 활용하였다.

연구 결과, 조직적 특성(조직몰입, 조직문화, 조직 지원)과 직무 특성(직무만족, 직무 통제, 감정노동)은 직무 스트레스에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 따른 제언으로 첫째, 통합적이고 다양한 문제에 적합한 서비스를 제공하기 위해 근로자지원프로그램(EAP) 도입이 필요하다. 둘째, 대학이 갖고 있는 자원 및 인프라를 활용한 다양한 형태의 복지 서비스(상담, 여가활동 기회 제공, 역량 강화 교육 등) 제공이 요구된다. 마지막으로 대학 행정 직원의 업무환경 개선을 위한 지자체 및 교육청의 정책적 지원이 필요하다.

■ 중심어 : | 대학 행정 직원 | 직무스트레스 | 근로자지원프로그램(EAP) | 교육정책지원 |

Abstract

The aim of this research was to examine that the essence of university administrative staff's job stress and relevant characteristics that could influence their stress at work. For this research, we collected 250 samples of university administrative staffs in Seoul from March to April, 2017 and used 227 ones for final analyses.

The results indicated that organizational characteristics (organizational commitment, organizational culture, perceived organizational support) and job characteristics (job satisfaction, job control, emotional labor) tended to be significantly associated to Job stress. These findings suggested that Employee Assistance Program (EAP) should be launched in order to provide integrated services for university staff. Second, diverse psycho-social services, such as consultation, leisure activities, and empowerment, should be provided by utilizing the resources of university. Lastly, the Korean Ministry of Education needs to support for enhancing the staff's work environments.

■ keyword : | University Administrative Staff | Job Stress | Employee Assistance Program(EAP) | Education Policy Support |

I. 서론

대학 행정 직원은 대학 운영의 효율성과 자율성을 담보하기 위한 관리 운영 및 지원을 책임지고 있는 교원을 의미한다. 행정 직원의 업무는 대학 내 학비 및 기부금·보조금 등의 예산관리, 정교한 연구 장비 및 시설 유지 관리, 다양한 종류의 지원 서비스 제공을 넘어 교수 및 학생, 학부모 민원 업무, 각종 평가와 감사에 관한 행정업무 등으로 매우 포괄적이다. 이는 현재 대학이 처한 여러 가지 상황과 무관하지 않다. 대학은 고등교육을 책임지는 역할을 넘어 평생교육과 사회교육을 담당하는 대형화 시스템으로 변화되고 있고, 최근 대학 구조개혁을 통해 대학 평가 기준이 도입되면서 기간 인증평가제, 학사구조 평가제 등 다양한 평가항목에 대한 준비로 행정 직원의 업무량은 지속적으로 높아지고 있다[1][2]. 특히, 학령인구가 2015년 66만 명에서 2025년 45만 명, 2065년 22만 명으로 지속적인 감소가 예상됨에 따라[3], 학령인구 절벽에 대비하기 위한 대학의 통폐합 및 폐교 증가로 행정 직원들은 구조조정의 위협 속에 노출되어 있다[4]. 더욱이 이들의 비정규직 비율은 34%로 우리나라 전체 비정규직 노동자 비율인 32.8%보다 높다. 특히 사립대학은 비정규직 비율이 2012년 30.9%에서 2016년 38.3%로 지속해서 증가하고 있다[5]. 이러한 행정 직원의 전반적인 상황은 '신의 직장'이란 말이 무의미하게도 미래에 대한 불안과 과중한 업무로 인해 다양한 직무 관련 문제에 노출될 수 있다.

우리나라 노동자의 직무스트레스 수준은 OECD 국가 중 최상위권이며, 직무만족도는 OECD 평균인 79.5%보다 낮은 55.9% 정도에 불과한 OECD 21개국 중 최하위이다. 반면에 노동시간은 2,024시간으로 OECD 국가 중 세 번째로 높다[6]. 이렇듯 우리나라 노동자의 대부분이 열악한 노동환경에 노출되어 있다. 특히, 직무스트레스는 책임과 목표, 조직문화, 조직 분위기, 역할갈등, 승진, 욕구좌절, 직무안전, 직무만족 등을 포함한 다양한 노동환경과 직무 상황, 그리고 개인적 특성에 의해 발현되므로 일반 노동자와 마찬가지로 유사한 업무 과정을 겪고 있는 대학 행정 직원 역시 직무스트레스를 경험할 수 있다[7-10]. 그럼에도 불구하고 대학 행정 직원은 타 직종에 비해 업무 강도가 강하지

않을 것이라는 사회적 편견으로 인해 이들이 어떠한 상황에서 어느 정도의 직무스트레스를 경험하고 있는지에 대한 전반적인 연구가 부족하다.

직무스트레스는 정신적인 부분을 넘어 신체적인 부분에게까지 부정적인 영향을 미쳐 개인의 삶의 질을 저하시키는 주요 요인이다[11-14]. 특히 개인의 문제뿐 아니라 조직의 생산성을 약화시키는 주요 원인이기도 하다[15]. 이를 종합해볼 때, 행정 직원의 직무스트레스는 개인과 대학 모두에게 부정적인 영향을 미치며, 이를 예방 혹은 감소하기 위한 체계적인 대응이 요구되는 바이다. 따라서 본 연구에서는 대학 행정 직원이 경험하는 직무스트레스 수준과 그 영향 요인에 대해 분석하여 행정 직원의 직무스트레스에 대한 이해도를 높이고, 이에 대한 체계적 관리 및 실천적 개입 방안을 모색하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 대학 행정 직원 현황

대학 행정 직원은 대학에서 보수를 받는 자로 일반직, 기술직, 별정직, 기능직 등으로 나뉜다. 국·공립대학의 경우 교육전문직, 기성회비직, 대학회계직 등의 특정 직도 있다. 대학교육연구소에 따르면 2016년 대학 직원의 수는 총 4만 389명이다. 사립대학이 2만 9,410명, 국·공립대학이 1만 979명이다[5]. 이중 일반직은 1만 7,308명(42.9%), 계약직은 1만 3,751명(34.0%)이다. 특히 계약직원의 비율은 2016년 우리나라 비정규직 노동자 비율(32.8%)보다 높은 수치로, 여타 직종과 비교해 계약직 비율이 높다. 2013년 대비 2016년에는 계약직 인원이 2,412명 증가했다. 또한 업무의 강도를 간접적으로 추정할 수 있는 지표인 직원 1인당 학생 수는 2016년 40명 이상, 50명 미만인 52곳, 50명 이상이 64곳, 70명 이상이 되는 곳도 4곳이나 존재하는 실정이다.

2. 직무스트레스

직무스트레스는 학자에 따라 매우 다양하게 정의된다. French와 동료들(1974)은 직무환경과 노동자의 욕

구가 일치되지 않고, 노동자의 능력이 직무에 적합하지 않은 상태라고 보았으며[10], Beehr와 Newman(1978)은 개인적 특성과 직무 관련 요인이 상호작용하여 정상적인 기능에서 벗어난 상태라고 정의하였다[11]. European Commission(2002)은 업무 조직, 업무내용 및 작업환경에 대한 부정적인 반응을 직무스트레스라고 정의하기도 했다[16]. 한편, 김매자와 구미옥(1984)은 근무환경에서 생리적·심리적·사회적 장애를 야기할 수 있는 부담을 느끼는 상태라고 정의하였고[17], 최해진과 권혁기(2008)는 노동환경에서 발생하는 자극이 노동자가 감당 가능한 수준을 넘어설 때 느끼는 갈등이라고 정의하였다[18]. 이렇듯 직무스트레스는 학자에 따라 상이하게 정의되고 있지만, 어느 직종에서나 발생할 수 있는 문제이며, 궁극적으로는 정신적, 신체적 건강을 악화시키고, 이는 지각과 결근, 소진, 직무 불만족 등으로 이어져, 결국 직무 성과와 업무의 효율성에까지 부정적인 영향을 미칠 수 있다[19].

3. 직무스트레스 요인

직무스트레스 요인이란 직장에서의 직무 및 직무환경과 관련된 스트레스를 유발하는 원인을 뜻한다[20]. 직무스트레스는 근무시간, 업무 강도, 작업환경, 조직문화, 조직 체계, 고용형태, 직업에 대한 사회적 인식, 일-가정 양립 등 다양한 요인들에 의해 발생된다[7]. Cooper와 Marshall(1976)은 직무스트레스 요인을 직무 고유 특성(시간 압박, 작업조건, 양적·질적 과도한 작업), 조직 역할(과도한 책임, 과도한 목표 설정, 조직 환경, 역할갈등, 역할 모호성), 조직 내의 관계(동료 관계, 성격 갈등), 경력개발(승진, 욕구좌절, 직무안전), 조직구조와 분위기(협력·정체성·소속감 결여, 의사소통 결여), 조직 외부의 장애(가족과의 갈등), 개인의 특성(성격, 능력 감소, 변화 대처 무능)으로 구분하여 제시하였다[21]. Brief와 동료들(1981)은 조직 특성 과정(조직 과정, 조직정책, 조직구조), 직무 요건 및 역할의 특성(직무 요건, 작업조건, 역할의 특성, 대인관계), 개인 특성 및 기대(개인의 특성, 경력 관계)로 분류하였다[8].

한편, 인천지역 소방공무원을 대상으로 직무스트레스 발생 요인을 분석한 이종열과 박광욱(2011)의 연구에

는 직무스트레스 요인을 개인적 요인, 조직적 요인, 소방공무원의 직무 특성이 반영된 환경적 요인으로 분류하였으며 조직적인 요인이 직무스트레스를 유발하는 가장 큰 요인인 것으로 나타났다[22]. 건설회사 사무직 노동자를 대상으로 한 연구에서는[23] 직무스트레스 요인을 개인, 업무, 조직 특성으로 분류하였으며, 조직 특성과 관련된 요인이 직무스트레스를 유발하는 가장 큰 요인인 것으로 나타났다. 지방공무원을 대상으로 직무스트레스 발생 요인을 분석한 김주원과 함수근(2007)의 연구에서는 직무스트레스 요인을 조직 특성인 직장 문화, 조직 인사, 인간관계와 직무 특성인 직무 과다, 직무 곤란, 직무 재량, 직무불안 등 7가지로 분류하고 분석을 시도하였다[24]. 그 결과, 직무 과다, 조직 인사, 직무 재량 요인이 지방공무원의 주 직무스트레스 요인으로 나타났다. 본 연구에서는 선행연구에서 제시한 직무스트레스 요인을 조직적 특성과 직무적 특성으로 분류하여 살펴보았는데, 이를 요약하면 다음과 같다.

3.1 조직적 특성

조직적 특성은 조직원들이 조직체계의 본질적인 속성에 대해 가지는 다차원적 인식으로, 조직원들의 행위와 동기부여, 조직성과에 중대한 영향을 미친다. 조직의 특성 요소로는 조직구조, 구성원들 간 상호작용, 동료 및 상사와의 관계, 의사소통, 리더십, 신뢰 등을 들 수 있다[25]. 조직이 갖는 특성은 직무스트레스의 대표적인 요인 중 하나이며[7][8][21], 직무스트레스를 줄이기 위해서는 조직의 변화가 최우선 적으로 이루어져야 한다[26].

본 연구에서는 앞에서 기술된 선행연구를 근거로 대표적인 조직 특성 변수인 조직몰입, 조직문화, 조직 지원 등을 독립변수로서 산정하였다. 먼저 조직몰입은 조직 구성원들이 자신의 조직에 대해 느끼는 심리적 일체감 혹은 정서적 유대감으로[27], 조직 구성원이 조직을 위해 자발적으로 노력하게 하는 원동력이다[28]. 조직몰입은 직무스트레스와 이직 의도에 영향을 주는 선행 요인으로, 조직몰입이 높은 조직일수록 조직 구성원의 직무스트레스와 이직 의도는 감소한다[28-30].

둘째, 조직문화란 조직의 독특한 생활양식으로, 구성원 모두가 공유하고 있는 가치관, 신념, 관습, 규범, 기

술, 지식 등을 포함하는 종합적인 개념이다[31][32]. 조직문화는 조직 구성원들과 조직 전체 행동에 영향을 주며, 부정적인 조직문화는 조직 구성원 간 갈등을 일으켜 직무스트레스를 증가시키고 성장을 방해하는 요인이 된다[33]. 또한 조직문화 유형에 따라 서로 다른 차원의 직무스트레스가 발생되기도 한다[34].

셋째, 조직 지원이란 조직이 구성원의 기여와 헌신을 인정하고, 존중, 배려, 보상하는 것으로, 복리후생 제도와 임금체계, 승진, 피드백 시스템, 의사결정 참여 등이 구성요인이다[35][36]. 선행연구에 따르면, 조직 지원은 직무스트레스와 부적 상관관계를 보이며, 노동자들이 조직으로부터 적절한 지원과 보상을 받을 때 노동자들의 조직몰입은 높아지고, 직무태도와 성과에서도 긍정적인 효과가 나타난다[24][37-39].

3.2 직무적 특성

직무적 특성이란 직무를 수행하면서 개인이 느끼는 직무에 대한 책임감, 의무감, 결과에 대한 인지 등을 직무의 특성별로 구분한 것이다[40]. 우리나라 노동자를 대상으로 한 선행연구에서 소방공무원의 직무 특성인 위험성과 긴급성, 직무의 중요성 등은 직무스트레스의 주요 원인이 되며[41], 여행사 종사원의 직무 특성 역시 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다[42].

이에 본 연구에서는 대학 행정 직원의 근무환경을 반영하여 대표적 직무 특성 변수로 고려될 수 있는 감정노동과 직무 통제, 직무만족 등을 독립변수로서 산정하였다. 먼저 감정노동은 서비스산업분야에서 근무하는 근로자가 경험하는 노동으로 근로자와 고객 간 상호작용 과정에서 실제 근로자의 감정은 관리, 통제하고 고객이 좋아하는 감정을 의도적으로 표현하는 정서적 노동이다[43]. 다수의 연구에서 감정노동과 직무스트레스는 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다[44-46]. 또한 감정노동은 직무스트레스 외에도 직무 소진과 직무 성과에 부정적인 영향을 주며, 궁극적으로는 서비스 품질 저하로 이어진다[47][48].

둘째, 직무 통제란 노동자가 업무를 수행하는 데 있어 업무시간과 일할 방법을 스스로 의사 결정할 수 있는 재량권이다[49]. Karasek(1979)의 직무 요구-직무 통제 모델에 따르면, 직무 요구도와 더불어 노동자의

직무 통제력은 직장에서 경험하는 스트레스를 좌우하는 가장 주요한 요소이다[50]. 예컨대 신입사원과 같이 직무에 대한 통제력이 낮은 사람일수록 높은 수준의 직무스트레스를 경험하는 것으로 보고되고 있다.

셋째, 직무만족은 개인이 직무에 대해서 경험하고 느끼는 긍정적, 부정적 감정의 총체로[51], 개인이 노력한 만큼 인정 혹은 보상을 받을 때, 직무만족을 느낀다[52]. 대다수의 연구에서 직무만족과 직무스트레스는 부정적인 관계를 보이는 것으로 보고되고 있다. 직무만족에 영향을 주는 변수로는 직무스트레스가 있다[10][53-55].

4. 대학 행정 직원 대상 선행연구

우리나라 대학 행정 직원의 직무스트레스와 관련된 선행연구로는 최선영 외(2013)의 연구가 유일하며[56], 대부분의 연구는 행정 직원의 건강[57-62], 직무만족과 관련한 프로그램 개발[63-66], 조직[67][68]이나 평가[69][70], 역량모델 개발[71][72], 채용[73][74]에 관한 것이다. 이러한 연구의 상당수는 사립대학 한 곳만을 표본으로 삼고 있다. 즉, 대다수의 연구가 행정 직원 자체에 관한 관심이라기보다는, 조직성과 측면에서 행정 직원의 활용을 극대화하기 위한 연구였다고 볼 수 있다.

이상의 선행연구를 종합해 볼 때, 직무스트레스는 직종을 떠나 근로자라면 누구나 경험할 수 있으며, 조직적 요인과 직무적 요인 등에 의해 영향을 받는다. 그러나 기존 선행연구에서는 직무 특성이나 조직적 특성 등의 종합적인 영향요인에 대한 연구가 이루어지지 못하였고 특정 변수나 조직적, 혹은 직무적 요인 중 한 영역만 고려되는 연구가 주를 이루었다. 특히, 대학 행정 직원은 업무 강도가 강하지 않을 것이라는 사회적 편견으로 인해 전반적인 관심 부족으로 이들의 직무나 조직적 요인을 다룬 연구는 매우 부족한 현실이다. 이에 기존 여러 직군에서 측정되었던 직무·조직적 요인 척도를 활용하여 대학 행정 직원의 전반적인 노동환경을 측정하고 이들 요인이 직무스트레스에 미치는 영향을 실증적으로 살펴보고자 한다.

선행연구를 종합하여 고려한 본 연구의 연구 문제는 다음과 같다. 첫째, 대학 행정 직원의 직무스트레스의

수준과 인구사회학적 특성에 따른 차이는 무엇인가? 둘째, 조직적 특성(조직몰입, 조직문화, 조직 지원)은 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는가? 셋째, 대학 행정 직원의 직무적 특성(감정노동, 직무 통제, 직무만족)은 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는가? 이와 같은 연구 문제는 다음의 연구방법을 통해 규명하고자 하였다.

III. 연구방법

1. 연구 대상 및 자료 출처

본 연구의 조사대상자는 서울 소재 4년제 대학교에 근무하는 행정 직원이다. 해당 대학교에 연구 취지를 담은 공문을 발송하였고, 연구 참여 의사를 밝힌 5개 대학교에 설문지를 배포하였다. 각 대학교에 속한 50명의 행정 직원, 즉 5개 대학교 250명의 행정 직원을 편의표집하여 2017년 3월부터 약 5주간 자기기입식 설문지를 통해 조사하였다. 설문지에는 연구의 의의 및 윤리적 비밀보장 원칙 등을 명기하였으며, 특히 윤리적 엄격성을 담보하기 위해 사전에 연세대학교 생명윤리 위원회의 승인(2016년 12월 5일)을 확보하였다. 총 233부의 설문지를 회수하였고, 불성실하게 응답된 설문지를 제외한 227부를 최종 분석에 활용하였다.

2. 측정도구

2.1 독립변수

2.1.1 조직적 특성

2.1.1.1 조직몰입

조직몰입 척도는 Mowday와 그의 동료들(1979)이 개발한 총 15개의 항목으로 구성하였다[27]. 각 문항은 4점 Likert 척도로 '매우 그렇다(4점)', '그렇다(3점)', '그렇지 않다(2점)', '전혀 그렇지 않다(1점)'로 응답하도록 하였으며, 점수가 높을수록 조직몰입이 높음을 의미한다. 조직몰입의 척도 각 항목의 타당도는 KMO(.915), $p=.000$ 이며, 요인적재량(factor loading)과 공통성(communality)은 0.4 이상으로 타당한 것으로 나타났다. 본 연구에서 척도 신뢰도(Cronbach')는 0.845이다.

표 1. 조직몰입 타당성 및 신뢰도

구성개념 (하위 요인)	Factor loading	Communality	Cronbach'a.
	.759	.598	
	.821	.688	
	.701	.590	
	.707	.574	
	.610	.631	
	.815	.712	
	.661	.444	
조직몰입	.602	.530	.845
	.796	.652	
	.829	.718	
	.678	.651	
	.567	.497	
	.541	.577	
	.778	.704	
	.716	.611	

2.1.1.2 조직문화

조직문화 척도는 Thompson와 그의 동료들(1999)이 개발한 직장가정 문화 척도 20개 중 10개 문항으로 구성하였다[75]. 각 문항은 4점 Likert 척도로 '매우 그렇다(4점)', '그렇다(3점)', '그렇지 않다(2점)', '전혀 그렇지 않다(1점)'로 응답하도록 하였으며, 점수가 높을수록 조직문화가 부정적인 것을 의미한다. 조직문화의 각 항목 타당성은 KMO(.841), $p=.000$ 이며, 요인적재량과 공통성은 0.4 이상으로 나타났다. 한편, 본 척도의 Cronbach' α 값은 0.828이다.

표 2. 조직문화 타당성 및 신뢰도

구성개념 (하위 요인)	Factor loading	Communality	Cronbach'a.
	.707	.503	
	.688	.511	
	.742	.554	
	.727	.579	
	.794	.667	
조직문화	.704	.499	.828
	.814	.671	
	.818	.716	
	.691	.576	
	.689	.540	

2.1.1.3 조직지원

조직지원인식 척도는 Rhoades와 그의 동료들(2001)이 개발한 8개 항목으로 구성하였다[76]. 각 문항은 4점 Likert 척도로 '매우 그렇다(4점)', '그렇다(3점)', '그렇지 않다(2점)', '전혀 그렇지 않다(1점)'로 응답하도록 하였으며, 점수가 높을수록 조직지원 인식이

높음을 의미한다. 조직지원 척도의 각 항목의 타당도는 KMO(.889), $p=.000$ 이며, 요인적재량과 공통성은 0.4 이하로 타당도가 의심되는 8번 항목을 제외하고 분석에 활용하였다. 본 척도의 신뢰도(Cronbach' α)는 0.900로 나타났다.

표 3. 조직지원 타당성 및 신뢰도

구성개념 (하위 요인)	Factor loading	Communality	Cronbach'a.
조직지원	.856	.635	.900
	.829	.687	
	.823	.600	
	.797	.627	
	.792	.734	
	.774	.678	
	.660	.435	

2.1.2. 직무관련 특성

2.1.2.1 직무만족

직무만족도는 미네소타 만족지수(Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ)와 직무기술지표(Job Description Index: JDI)를 한국 실정에 맞추어 타당화한 노동패널데이터 6차년도 이후의 직무만족 척도(9개 문항)를 사용하였다. 각 문항은 4점 Likert 척도로 '매우 불만족(4점)', '불만족(3점)', '만족(2점)', '매우 만족(1점)'으로 응답하도록 하였으며, 점수가 높을수록 직무만족이 낮음을 의미한다. 각 항목의 타당도는 KMO(.862), $p=.000$ 이며, 요인적재량과 공통성이 0.4 이상으로 나타났다. 본 척도 신뢰도(Cronbach' α)는 0.862이다.

표 4. 직무만족 타당성 및 신뢰도

구성개념 (하위 요인)	Factor loading	Communality	Cronbach'a.
직무만족	.760	.623	.862
	.854	.732	
	.776	.663	
	.709	.577	
	.702	.516	
	.666	.570	
	.738	.548	
	.744	.651	
	.692	.768	

2.1.2.2 직무통제

직무통제 척도는 Thomas와 Ganster(1995)가 개발한 Control Scale 항목 중 4개 항목을 활용하였다

[77]. 각 문항은 4점 Likert 척도로 '매우 그렇다(4점)', '그렇다(3점)', '그렇지 않다(2점)', '전혀 그렇지 않다(1점)'로 응답하도록 하였으며, 점수가 높을수록 직무통제 정도가 낮음을 의미한다. 각 항목의 타당도는 KMO(.683), $p=.000$ 이며, 요인적재량과 공통성이 0.4 이하로 나타난 4번 항목을 제외하고 분석하였다. 본 척도의 Cronbach' α 값은 0.746로 나타났다.

표 5. 직무통제 타당성 및 신뢰도

구성개념 (하위 요인)	Factor loading	Communality	Cronbach'a.
직무통제	.841	.672	.746
	.819	.617	
	.786	.706	

2.1.2.3 감정노동

감정노동 척도는 Morris와 Feldman(1996)의 감정노동 하위차원 중 감정표현의 다양성을 제외한 3개 영역(감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정적 부조화)을 사용하였다[78]. 각 문항은 4점 Likert 척도로 '전혀 그렇지 않다(1점)', '그렇지 않다(2점)', '그렇다(3점)', '매우 그렇다(4점)'로 응답하도록 하였으며, 점수가 높을수록 감정노동의 빈도 혹은 정도가 높음을 의미한다. 감정노동의 각 항목의 타당도는 KMO(.817), $p=.000$ 이며, 요인적재량과 공통성이 0.4 이하로 나타난 표현규범의 주의정도 문항에 해당하는 4번 문항은 제외하여 분석하였다. 본 척도의 신뢰도(Cronbach' α)는 0.780이다.

표 6. 감정노동 타당성 및 신뢰도

구성개념 (하위 요인)	Factor loading	Communality	Cronbach'a.
감정표현의 빈도	.583	.631	.780
	.623	.448	
	.628	.613	
표현규범의 주의정도	.759	.582	
	.781	.673	
감정적 부조화	.815	.702	
	.807	.651	
	.701	.592	

2.2 종속변수

종속변수인 직무스트레스 측정을 위해 한국형 직무스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale: KOSS)를 사용하였다. 본 척도의 문항은 물리화

경 2개 문항, 직무요구도 4개 문항, 직무자율성 4개 문항, 관계갈등 3개 문항, 직무불안정 2개 문항, 조직체계 4개 문항, 보상부적절 3개 문항, 직장문화 4개 문항 등으로 구성되어 있다. 각 문항은 4점 Likert 척도로 '매우 그렇다(4점)', '그렇다(3점)', '그렇지 않다(2점)', '전혀 그렇지 않다(1점)'로 응답하도록 하였으며, 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다[79]. 직무스트레스 척도의 하위요인과 각 항목의 타당도는 KMO(.775), $p=.000$ 이며, 요인적재량과 공통성은 0.4 이상, 척도 신뢰도(Cronbach' α)는 0.818로 나타났다.

표 7. 직무스트레스 타당성 및 신뢰도

구성개념 (하위 요인)	Factor loading	Communalit y	Cronbach' a.
직무요구	.860	.770	.818
	.795	.755	
	.714	.659	
	.696	.670	
직무능력	.790	.689	
	.838	.733	
직무자율성 결여	.589	.658	
	.400	.532	
관계갈등	.663	.686	
	.697	.631	
	.779	.639	
직무불안정	.776	.665	
	.846	.759	
조직체계 및 보상부적절	.587	.531	
	.695	.610	
	.732	.555	
	.672	.616	
	.782	.703	
	.633	.595	
직장문화	.663	.637	
	.643	.613	
	.790	.716	
	.792	.720	
	.781	.685	

2.3 통제변수

대학 행정 직원의 직무스트레스 영향요인을 검증하기 위해 직종이나 변인을 검증한 다양한 선행연구를 살펴본 결과, 인구사회학적 특성인 성별, 연령, 학력, 혼인 상태, 임금, 그리고 정규직 여부 등이 본 연구의 종속변수에 직·간접적인 영향을 미치는 것을 확인하였다 [23][24][80]. 이에 본 연구에서도 성별, 연령, 학력, 혼인 상태, 임금, 정규직 여부 등을 통제변수로서 설정하였다.

3. 자료분석방법

본 연구는 SPSS 23.0 프로그램을 사용하여 통계분석을 시행하였다. 조사대상자의 인구사회학적 특성과 직무스트레스 정도를 분석하기 위해 기술통계분석을 실시하고, 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스 정도의 차이를 분석하기 위해 ANOVA 분석을 실시하였다. 또한 주요 변수간 다중공선성의 문제를 측정하기 위해 단순상관관계분석을 하였으며, 대학 행정 직원의 조직적 특성 변수(조직몰입, 조직문화, 조직지원)와 직무적 특성 변수(직무만족, 직무통제, 감정노동)를 각각 독립 변수로 설정하고 종속변수인 직무스트레스에 미치는 영향을 다중회귀분석을 통해 분석하였다.

IV. 연구결과

1. 연구 참여자의 인구사회학적 특성

조사대상자의 성별은 여성(56.8%)이 남성(43.2%)보다 조금 많은 것으로 나타났다. 연령은 40대 이상(40.4%), 30대(39.1%), 20대(20.4%)의 순으로 나타났다. 근로자의 최종학력은 4년제 대졸(57.8%), 대학원 재학/졸업(29.8%), 2년제 대졸(9.8%), 고졸(2.7%) 순으로 나타났다. 결혼 여부는 기혼(56.9%), 미혼(40.9%) 순으로 나타났으며, 가족 수는 3인 이상 가구(76.7%), 2인 가구(12.6%), 1인 가구(10.7%) 순으로 조사되었다. 직책의 경우 대리·사원급(70.9%)이 가장 많았으며, 그 다음으로 차장·과장급(16.1%), 부장급(11.2%), 임원급(1.8%)으로 나타났다. 근속년수는 5년 이상(50.7%)이 가장 많았으며, 3년 미만(42.5%), 3년 이상~5년 미만(6.8%) 순으로 나타났다. 또한 정규직과 비정규직은 각각 61.6%와 38.4%를 차지하였으며, 종사자 지위는 상용직(80.7%), 임시직(18.4%), 일용직(0.9%) 순으로 나타났다. 조사대상자의 절대다수는 전일제(96%)였으며, 근무일은 6일 미만(93.3%)인 것으로 조사되었다. 근무 시간의 경우, 46시간 미만 72.2%, 46시간 이상 27.8%로 나타났다. 마지막으로 임금은 200만원 이상~400만원 미만(42.3%), 400만원 이상(31.5%), 200만원 미만(26.1%) 순으로 나타났다. 이와 같은 대학 행정 직원의 인구사회학적 특성은 아래의 [표 8]과 같다.

표 8. 대학 행정 직원의 인구사회학적 특성

특성	구분	빈도(명)	비율(%)
성별 (n=227)	남	98	43.2
	녀	129	56.8
연령 (n=225)	20대	46	20.4
	30대	88	39.1
	40대 이상	91	40.4
최종 학력 (n=225)	고졸	6	2.7
	2년제 대졸	22	9.8
	4년제 대졸	130	57.8
	대학원 재학/졸업	67	29.8
결혼 여부 (n=225)	미혼	92	40.9
	기혼	128	56.9
	기타	5	2.1
총 가족수 (n=206)	1인 가구	22	10.7
	2인 가구	26	12.6
	3인 이상 가구	158	76.7
자녀 수 (n=171)	없음	60	35.3
	1명	31	18.5
	2명	72	41.6
	3명 이상	8	4.6
자녀 연령대 (n=225)	미취학자녀	117	26.8
	중학생	100	22.9
	고등학생	102	23.4
	대학생/만19세 이상	116	26.6
직책/ 지위 (n=223)	임원급	4	1.8
	부장급	25	11.2
	차장/과장급	36	16.1
	대리/사원급	158	70.9
근속년수 (n=221)	3년 미만	94	42.5
	3년 이상~5년 미만	15	6.8
	5년 이상	112	50.7
정규직 여부 (n=224)	정규직	138	61.6
	비정규직	86	38.4
종사자 지위 (n=223)	상용직	180	80.7
	임시직	41	18.4
	일용직	2	0.9
시간제 여부 (n=221)	시간제	7	3.0
	전일제	214	96
근무일 (n=225)	6일 미만	210	93.3
	6일 이상	15	6.7
주 근무시간 (n=223)	46시간 미만	161	72.2
	46시간 이상	62	27.8
월평균 임금 (n=222)	200만원 미만	58	26.1
	200만원 이상~ 400만원 미만	94	42.3

2. 연구 문제 검증

2.1 대학 행정 직원의 직무스트레스

대학 행정 직원이 경험하는 직무스트레스의 평균값은 2.37(SD=.32)로 나타났다. 응답자의 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스 차이를 추가적으로 분석하면, 다음 [표 9]와 같다. 응답자의 성별(t=-3.20, p<.002)과 연령(F=3.55, p<.015)에 따라 직무스트레스의 유의미한 차이가 발견되었다. 즉, 남성보다 여성이

경험하는 직무스트레스 정도가 높았으며, 연령이 높을수록 직무스트레스의 수준 또한 높았다.

표 9. 인구사회학적 특성별 스트레스수준

특성	구분	Mean	sd	t/F	p-value
성별 (n=227)	남	2.29	.344	-3.20	.002*
	녀	2.43	.296		
연령 (n=225)	20대	2.33	.311	3.55	.015*
	30대	2.37	.344		
	40대	2.48	.309		
	50대 이상	2.27	.284		
최종학력 (n=225)	고졸	2.25	.395	1.49	.217
	2년제 대졸	2.41	.324		
	4년제 대졸	2.34	.302		
	대학원 재학/졸업	2.43	.325		
결혼여부 (n=225)	미혼	2.36	.325	.90	.404
	기혼	2.37	.324		
	기타(별거, 이혼, 사별)	2.56	.351		
정규직여부 (n=224)	정규직	2.35	.318	-1.60	.109
	비정규직	2.42	.330		
월평균 임금 (n=222)	200만원 미만	2.43	.340	2.34	.099
	200만원 이상~ 400만원 미만	2.38	.318		
	400만원 이상	2.31	.316		

*. p<.05

2.2 주요 변수 간 상관관계

행정 직원의 직무스트레스 영향요인 검증에서 각 변수 간 다중공선성 측정을 위해 SPSS를 통한 단순상관관계분석을 실시하였고 그 결과는 [표 10]과 같다. 조직적 특성 변수와 직무의 특성 변수 그리고 종속변수인 직무스트레스 간에는 상관계수 ±0.7 이하로 다중공선성의 문제가 거의 없는 것으로 확인되었다.

2.3 대학 행정 직원의 직무스트레스

대학 행정 직원 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 [표 11]과 같다. 본 모델의 설명력은 68%, Durbin-Watson 값은 2.14로 2에 근접하고 2.5 이하이므로 잔차들 간 상관관계가 거의 없어 회귀모델에 적합한 것으로 나타났다. 분산팽창지수(Variance Inflation Factor: VIF) 결과 지수 값이 모두 3이하로 나타나 다중공선성의 문제가 거의 없는 것으로 확인되었다[81].

조직적 요인인 조직몰입, 조직문화, 조직지원과 직무적 특성인 직무만족, 직무통제, 감정노동 모두 직무스트

표 10. 주요 변수 간 상관관계

①	조직적 특성			직무 특성			통제변수						
	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	
직무 스트 레스	조직 몰입	조직 문화	조직 지원	직무 만족	직무 통제	감정 노동	성별	연령	학력	결혼 여부	정규직 여부	임금	
①	1												
②	.621**	1											
③	.502**	.220*	1										
④	.694**	.527**	.425**	1									
⑤	.586**	.622**	.336**	.490**	1								
⑥	.158*	-.005	.167*	.131*	.113	1							
⑦	.371**	.192**	.295**	.301**	.158*	-.088	1						
⑧	.209**	.201**	.144*	.130	.093	.045	.143*	1					
⑨	-.033	-.179**	.127	-.038	-.156*	.046	.063	-.285**	1				
⑩	.078	-.055	.085	.126	-.075	.058	.013	.150*	-.026	1			
⑪	.079	-.021	.081	.025	-.091	-.109	.182**	-.089	.496**	.075	1		
⑫	.107	.297**	-.087	.069	.244**	.063	.050	.208**	-.374**	.007	-.250**	1	
⑬	-.150*	-.411**	.110	-.086	-.336**	.112	.018	-.262**	.653**	.083	.365**	-.627	1

*. p<.05 ** p<.01

표 11. 직무스트레스 영향 요인 분석 (n=217)

Variables		B	S.E	β	t
Independent variable	조직 요인				
	조직몰입	.177	.036	.281**	4.890
	조직문화	.130	.034	.179**	3.838
	조직지원	.196	.031	.332**	6.312
Job characteristics	직무만족	.115	.036	.174*	3.203
	직무통제	.061	.023	.112*	2.653
	감정노동	.115	.036	.141*	3.212
	성별	.034	.029	.051	1.176
Control variable	연령	.000	.002	-.014	-.248
	학력	.010	.014	.030	.730
	혼인상태	.033	.021	.074	1.556
	정규직 유무	-.037	.035	-.056	-1.069
	임금	-.005	.015	-.023	-.337
constant		.414	.150		2.758
		R =	.827		
		R ² =	.684		
		F=	36.739		

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

레스에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 조직적 특성 중 조직몰입이 낮을수록 직무스트레스가 높은 것으로 나타났으며(p<.000), 조직문화 환경이 근로자에게 친화적이지 않을수록 직무스트레스가 증가하는 것으로 나타났다(p<.000). 마지막으로 조직지원 인식이 낮을수록 직무스트레스가 증가하는 경향을 보였다(p<.000). 다음으로 직무의 특성 중 직무만족이 낮을수록 직무스트레스가 증가하였으며(p<.002), 직무 자율성이 낮을수록 직무스트레스가 증가하였다(p<.009). 마지막으로 감정노동 빈도가 높을수록 직무스트레스가 증가하는 것으로 나타났다(p<.002). 이렇듯 본 연구에서

정의한 조직적 특성과 직무적 특성 모두 직무스트레스에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이들 변수 중 조직지원(B=.196)이 직무스트레스에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직몰입(B=.177), 조직문화(B=.130), 감정노동(B=.115), 직무만족(B=.115), 직무통제(B=.061) 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

V. 결론 및 제언

우리 대학은 국내의 무한경쟁 속에서 양적·질적인 성장을 거듭해 왔으나, 최근 첨예화된 대학평가와 학령인구감소에 따른 대학 간 통폐합 등 대학 행정 직원이 경험하는 고충은 새로운 사회 문제로 대두되고 있다. 이에 따라 대학 행정 직원의 조직적, 직무적 특성 중 어떤 요인이 이들의 직무스트레스에 직접적인 영향을 미치는지 파악하기 위한 본 연구의 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 응답자의 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스 수준 차이를 분석한 결과, 이들의 성별과 연령이 통계적으로 유의미한 차이를 나타내는 것으로 조사되었다. 여성 근로자가 남성보다 높은 직무스트레스를 경험하는 것은 대다수의 선행연구와 일치하는 결과이며 [14][82], 연령이 높을수록 직무스트레스가 높게 나타난 결과는, 근속연수가 높을수록 연령이 높고 호봉과

직급의 상승[83]에 의한 책임감이 직무스트레스 수준의 차이를 주는 것을 추론해볼 수 있다.

둘째, 두 번째 연구 문제인 조직적 특성(조직몰입, 조직문화, 조직지원)은 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는 지에 대한 다중회귀분석 결과로는 대학 행정 직원의 조직적 특성 변수 정도에 따라서 직무스트레스에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 즉, 조직몰입이 낮을수록 직무스트레스가 높아졌으며, 조직문화 환경이 근로자 친화적이지 않을수록 직무스트레스를 높이는 것으로 나타났다. 또한, 조직지원인식이 낮을수록 직무스트레스가 증가하는 하는 것으로 나타나 대학 행정 직원의 직무스트레스를 관리하기 위해서는 조직몰입을 할 수 있는 근로환경 조성 및 조직 구성원 친화적인 조직문화 환경 마련 등 종합적인 조직지원이 이루어져야 함을 나타낸다.

셋째, 세 번째 연구 문제인 대학 행정 직원의 직무적 특성(감정노동, 직무통제, 직무만족)은 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는 지에 대한 다중회귀분석 결과로 대학 행정 직원의 직무적 특성 변수 정도에 따라서 직무스트레스에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무적 특성 중 직무만족과 직무자율성은 그 수준이 낮을수록 직무스트레스가 증가하였으며, 감정노동 빈도가 높을수록 직무스트레스가 증가하는 것으로 나타났다. 그러므로 대학 행정 직원의 감정노동 수준을 완화할 업무체계 조성 및 적절한 업무가 많은 행정 직원의 특성에 따라서 발생하는 직무통제를 줄이고 직무자율성을 부과하여 최종적으로 업무에 대한 만족을 높일 수 있도록 노력해야 직무스트레스에 대한 관리가 이루어질 것이다.

이와 같이 본 연구결과에 근거한 정책 및 실무적 개입방법으로 첫째, 직무스트레스를 일으키는 다양한 문제에 통합적인 서비스를 제공하기 위해서는 근로자지원프로그램(Employee Assistance Program: EAP)의 도입을 고려해야 할 것이다. EAP란 근로자의 다양한 욕구를 충족시키기 위한 포괄적인 서비스로 근로자의 직장, 가정, 개인의 문제로 발생하는 전반적인 문제를 해결하기 위해 조직 내·외부의 자원을 활용하여 근로자와 가족에게 심리 상담이나 웰니스(wellness) 등 다양한 개입서비스를 제공하고, 조직체거나 조직문화 개선을

위한 컨설팅, 교육 등을 제공하는 종합적인 지원프로그램이다[19]. 미국의 경우, 이미 오래전부터 대학 내 전문 EAP 센터를 설립하거나 EAP 서비스를 제공하는 전문 업체와 계약을 맺고, 대학 행정 직원을 대상으로 직무스트레스 관련 상담과 직무스트레스 예방 교육을 체계적으로 실시해 오고 있다.

둘째, 단시일 내에 대학 내 EAP 센터를 건립하거나 EAP 전문기업과의 협업이 요원할 경우, 대학이 가진 자원 및 인프라를 활용한 복지서비스 제공을 모색할 수 있다. 선행연구에 따르면, 근로자 대상의 상담은 개인의 심리적 기능 향상뿐 아니라 업무활동과 조직내부 활동에 긍정적인 영향을 미친다[19][84]. 교내에 이미 설립되어있는 상담센터의 전문 카운슬러에게 직무스트레스 관련 교육을 추가적으로 실시하여 직무스트레스 전문 상담사로서의 역량을 갖추도록 한다. 또한 행정 직원이 자유롭게 상담을 받을 수 있도록 관련 내규를 신설하고, 학내 홍보를 적극적으로 전개해 나가야 한다. 이와 함께 기존의 교내시설이나 관련 학과의 전문가들을 십분 활용하여 행정 직원 대상의 체력단련, 동아리 및 여가활동 지원, 업무역량 강화 교육 등을 제공할 수 있다. 특히 직장인 대상의 체육프로그램이나 여가활동은 신체·정신의 피로 해소를 통해 업무 효율성을 증대시키고, 직무만족 및 자발성, 충성도를 높이며[59][66], 지속적인 역량 강화 교육은 자기개발 및 직업만족에 긍정적인 영향을 미친다는 것이 이미 입증된 바이다[72].

셋째, 국가 정책적 접근방법도 필요할 것이다. 근로복지기본법 제28조에서는 노동자를 위한 복지시설을 설치·운영하는 노력에 대해 명시하고 있다. 대학 행정 직원에게 복합적이고 다양한 직무스트레스 영향 요인이 있음이 검증된 바, 이를 해소하기 위한 체계적인 직무스트레스 관리 프로그램이 새롭게 개발되고 보급되어야 할 것이다. 종합사회복지관이나 근로자종합복지관 등 기존의 지역사회 복지시설을 활용하는 방안도 고려해볼 수 있다. 대부분 높은 수준의 전문성을 갖춘 사회복지 전달체계인 종합사회복지관을 활용하여 대학 행정 직원의 심리정서 프로그램 및 스트레스 관련 교육을 개발하고 제공할 수 있을 것이다. 향후에는 근로자종합복지관을 더욱 확충하여 대학 행정 직원을 포함한 근로자 전체를 위한 체계적인 정책과 지원이 증대되어야 할

것이다[85].

본 연구는 전반적으로 연구가 부족한 대학 행정 직원의 직무스트레스 정도와 영향요인을 조직적 특성과 직무적 특성으로 구분하여 종합적으로 분석하였다. 이를 통해 대학 행정 직원의 직무스트레스를 규명하여 직종별 직무스트레스는 정도의 차이는 있을 수 있으나 근로 환경에 따라서 직무스트레스가 노출될 수 있음을 규명하였다. 또한, 대학 행정 직원에 업무에 대한 실무적 관리방안과 노동복지적 개입 방안을 제시하고 관련 정책 수립의 근거를 마련했다는 것에서 그 의의를 찾을 수 있다. 그러나 본 연구가 서울 소재 4년제 대학 행정 직원을 대상으로 진행되었기에 2년제 및 지방 대학의 특성을 포함시키지 못한 점과 직무스트레스 요인을 파악하는 데 있어서 보다 다양한 변수를 산정하지 못한 점, 행정 직원의 직장 외 요인과 시설 등에서 나타날 수 있는 환경적인 요인을 고려하지 못한 점 등은 연구의 한계로서 지적될 수 있다. 또한 정규직과 비정규직 직원 간의 고용 특성에 따른 차이점을 분석하지 못한 것 역시 후속연구의 과제로서 다루어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

[1] 고지영, *교직원의 경력계획이 경력몰입과 주관적 경력 성공에 미치는 영향*, 중앙대학교, 석사학위논문, 2012.
 [2] <https://news.unn.net/news/articleView.html?idxno=170905>, 2018.10.08.
 [3] 교육부, *대학 기본역량 진단 및 재정지원사업 개편 방안 발표 시나리오*, 대학정책실, 2017.
 [4] 통계청, 2015년 사회조사 결과 보도자료, 장래인구추계: 2015~2065년. 통계청 사회통계국 사회통계기획과, 2016.
 [5] khei-khei.tistory.com, 2018.10.08.
 [6] OECD, "Hours worked (indicator)," doi: 10.1787/7/47be1c78-en (Accessed on 23 January 2019), 2019.
 [7] 이병훈, 이상호, "서비스노동 유형별 직무스트레스의 발생매커니즘에 관한 연구," *산업관계연구*. 제21권, 제1호, pp.65-93, 2011.
 [8] A. P. Brief, R. S. Schuler, and M. Van Sell, *Managing Job Stress*, Boston: Little. Brown,

1981.
 [9] C. L. Cooper and J. Marshall, "Occupational sources of stress : A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health," *Journal of Occupational stress psychology*, Vol.49, pp.11-28, 1976.
 [10] J. R. P. French, W. Rodgers, and S. Cobb, *Adjustment as person-environment fit. Coping and adaptation*, New York: Basic Books, pp.316-333, 1974.
 [11] T. A. Beehr and J. E. Newman, "Job stress, employee health, and organizational effectiveness : a facet analysis, model, and literature review," *personnel psychology*, Vol.31, No.4, pp.665-699, 1978.
 [12] M. Kivimäki, "Work Stress as a Risk Factor for Cardiovascular Disease," *Current cardiology reports*, Vol.17, No.9, 2015.
 [13] R. S. Lazarus and S. Folkman, "Stress, appraisal, and coping," Springer publishing company, 1984.
 [14] 김준호, 장세진, "근로환경에 따른 직무스트레스 수준과 건강이상과의 관련성," *보건과 사회과학*, 제31권, pp.5-24, 2012.
 [15] <http://www.apcar.org/>. 2018.10.08.
 [16] European commission, *Guidance on work-related stress: Spice of Life or Kiss of Death*, Executive summary, 7. 2002.
 [17] 김매자, 구미옥, "간호원이 근무에 경험하는 스트레스 측정을 위한 도구개발 연구," *한국간호과학회*, 제14권, 제2호, pp.28-37, 1984.
 [18] 최해진, 권혁기, "종업원의 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향," *대한경영학회지*, 제21권, 제4호, pp.1723-1749, 2008.
 [19] 최수찬, 우종민, 왕은자, 장승혁, *근로자지원프로그램(EAP)*, 서울: 군자출판사, 2017.
 [20] D. Hellriege, J. W. Slocum, and R. W. Woodman, *Original Behavior*, West Publishing Company, (4th ed), p.159, 1986.
 [22] 이종열, 박광욱, "직무스트레스 요인과 우선순위에 관한 연구:인천지역 소방공무원을 중심으로," *행정논총*, 제49권, 제4호, pp.331-356, 2011.
 [23] 신원상, 손창백, "건설회사 사무직 근로자의 직무스

- 트레스 분석 및 해소방안,” 한국건축시공학회, 제15권, 제5호, pp.537-543, 2015.
- [24] 김주원, 함수근, “지방공무원 직무스트레스 요인분석과 대응방안,” 한국인사행정학회, 제6권, 제1호, pp.131-161, 2007.
- [25] 이상미, “병원간호조직의 특성과 개인의 특성이 결과변수에 미치는 영향,” 간호행정학회지, 제13권, 제2호, pp.156-166, 2007.
- [26] 강동목, 장세진, *직무스트레스의 현대적 이해*, 서울: 고려의학, 2005.
- [27] R. T. Mowday, R. M. Steers, and L. W. Porter, “The Measurement of Organizational Commitment,” *Journal of Vocational Behavior*, Vol.14, No.2, pp.224-247, 1979.
- [28] 최선미, 홍준형, 이재완, “중앙공무원의 직무스트레스 요인과 직무태도 간의 관계 : PSM의 조절효과를 중심으로,” *현대사회와 행정*, 제26권, 제3호, pp.85-115, 2016.
- [29] 이환범, 이수창, “경찰공무원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도 간의 상호관계에 관한 연구,” *한국조직학회보*, 제3권, 제2호, pp.83-101, 2006.
- [30] 홍연숙, “제주지역 사회복지사들의 직무스트레스, 조직몰입 및 이직의도 간의 관계-상사의 사회적 지원의 조절된 매개효과,” *한국지역사회복지학*, 제61권, pp.53-80, 2017.
- [31] K. L. Gregory, “Native View Paradigms, Multiple Cultures and Culture Conflicts in Organization,” *Administrative Science Quarterly*, Vol.28, No.3, pp.359-376, 1983.
- [32] 이학중, *한국기업의 문화적 특성과 새 기업문화 개발*, 박영사, 1997.
- [33] 민진, *조직관리론*, 대영문화사, 1996.
- [34] 강종혁, *조직문화의 유형과 직무스트레스 : 지방 정부 공무원의 인식을 중심으로*, 국민대학교, 박사학위논문, 2008.
- [35] R. Eisenberger, R. Huntington, S. Hutchison, and D. Sowa, “Perceived organizational support,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.71, No.3, pp.500-507, 1986.
- [36] 유희경, 원철식, 김수정, *관광산업 회계학원론*, 백산출판사, 2009.
- [37] 문유석, “경찰관 직무스트레스 수준과 영향요인,” *한국지방정부학회*, 제14권, 제4호, pp.41-60, 2011.
- [38] 김지숙, *조직지원이 콜센터 상담사의 회복탄력성 및 조직성과에 미치는 영향 : 콜센터를 중심으로*, 부산가톨릭대학교, 석사학위논문, 2014.
- [39] 송현진, 조윤직, “사회복지사의 감정노동에 관한 연구 : 소진과 만족에 미치는 영향과 조직 지원의 조절효과를 중심으로,” *한국정책학회 동계학술발표논문집*, pp.740-769, 2015.
- [40] J. R. Hackman and G. R. Oldham, “Development of the job diagnostic survey,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.60, pp.159-170, 1975.
- [41] 이상구, 이용규, “소방공무원의 직무스트레스 유발원인과 결과에 관한 실증적 연구 - 직무특성, 역할혼돈, 동료관계와 조직몰입을 중심으로,” *한국화재소방학회*, 제21권, 제2호, pp.74-86, 2009.
- [42] 홍경옥, “여행사 종사원이 직무특성이 직무스트레스, 직무만족에 미치는 영향,” *관광레저연구*, 제29권, 제12호, pp.177-194, 2017.
- [43] B. E. Ashforth and R. H. Humphrey, “Emotion in the workplace : A reappraisal,” *Human Relations*, Vol.48, No.2, pp.97-125, 1995.
- [44] 정은성, 박재민, “특급호텔 식음료부서 종사원의 감정노동, 직무스트레스, 직무소진, 이직의도 간의 영향관계,” *한국호텔외식관광경영학회*, 제24권, 제7호, pp.113-132, 2015.
- [45] 김상범, 임은정, “객실승무원의 감정노동, 직무스트레스, 피로관리와 직무만족 간의 관계성 연구,” *관광연구학회*, 제30권, 제12호, pp.137-151, 2016.
- [46] 한금선, 김태운, “일 병원 간호사의 감정노동, 직무스트레스, 대처유형이 조직몰입에 미치는 영향,” *스트레스학회*, 제23권, 제1호, pp.39-48, 2015.
- [47] 김민주, “호텔종업원의 감정노동이 직무태도에 미치는 영향,” *관광학연구*, 제21권, 제2호, pp.219-241, 1998.
- [48] 문연희, 정경은, 이성근, 최지호, “항공 서비스에서 정서 노동, 직무 소진, 그리고 고객 지향성 간의 관계,” *상품학연구*, 제26권, pp.131-140, 2008.
- [49] N. W. Van Yperen and M. Hagedoorn, “Do high job demands increase intrinsic motivation or fatigue or both? The role of job control and job social support,” *Academy of Management Journal*, Vol.46, No.3,

- pp.339-348, 2003.
- [50] R. A. Karasek, "Job demands, Job latitude, and mental strain : Implications for job redesign," *Administrative Science Quarterly*, Vol.24, pp.285-308, 1979.
- [51] H. C. Smith, *Psychology of Industrial Behavior*, New York: McGraw Hill Book Co, pp.56-62, 1955.
- [52] L. W. Porter and R. M. Steers, "Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism," *Psychological bulletin*, Vol.80, No.2, p.151, 1973.
- [53] 김형섭, "호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계에 대한 연구," *관광연구*, 제19권, 제3호, pp.203-225, 2005.
- [54] 옥원호, 김석용, "지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구," *한국행정학보*, 제35권, 제4호, pp.355-373, 2001.
- [55] 하제현, "골프장 캐디의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입간의 인과 관계," *한국사회체육학회*, 제62권, pp.233-244, 2015.
- [56] 최선영, 이소령, 최슬기, 김은진, 최상준, "일부 사립 대학 교직원들에 대한 직무스트레스 요인 평가," *자연과학연구논문집*, 제11권, 제1호, pp.153-162, 2013.
- [57] 박영희, 김진옥, 김정만, 김동일, 김준연, 정갑열, "대학교 교직원의 건강진단 결과의 분석," *동아대학교 의과대학 부설 산업의학연구소 산업의학연구소*, 제1권, pp.40-50, 1992.
- [58] 김은경, "강릉대학교 교직원의 건강진단 결과의 분석 및 고찰," *강릉대학교동해안지역연구소 동해안연구*, 제4권, 제2호, pp.41-57, 1993.
- [59] 김형룡, 김정목, "전문대학교직원의 여가활동참여와 조직전념도의 관계," *한국스포츠티리서치*, 제15권, 제4호, pp.913-921, 2004.
- [60] 이해경, 박연숙, 김현숙, 백승순, 지현순, "일 대학교 교직원의 생활습관과 체질량지수 및 생화학적 지수에 관한 연구," *기초간호자연과학회 기초간호자연과학회지*, 제13권, 제3호, pp.298-306, 2011.
- [61] 남문희, 민경화, "대학교 교직원의 건강행태, 자살생각지수가 주관적 행복지수에 미치는 영향," *한국임상보건과학회 한국임상보건과학회지*, 제2권, 제2호, pp.79-89, 2014.
- [62] 송은주, 박성률, "대학건강증진을 위한 대학구성원들의 체육활동 참여 실태 및 수요 분석과 활성화 방안," *한국열린교육학회 열린교육연구*, 제26권, 제1호, pp.117-143, 2018.
- [63] 신현석, "대학 교직원의 직무만족 요인에 관한 비교 연구," *한국고등교육학회 고등교육연구*, 제9권, 제1호, pp.119-145, 1997.
- [64] 민경호, 정문영, "대학교 교직원의 조직행동과 직무성과 제고를 위한 연구," *호서대학교 사회과학연구소 사회과학연구*, 제19권, 제1호, pp.199-220, 2000.
- [65] 유은영, 장병희, 남상현, "조직커뮤니케이션 만족이 직무 만족, 조직몰입, 고객지향성에 미치는 영향 : 대학 교직원 집단을 중심으로," *한국소통학회 한국소통학보*, 제12권, pp.68-105, 2009.
- [66] 김은혜, 이윤경, "대학 교직원 직무만족제고를 위한 필라테스 프로그램 적용 사례연구," *한국리듬운동학회*, 제4권, 제2호, pp.1-17, 2011.
- [67] 신현석, 이준옥, 배천웅, "대학 교직원들의 조직 헌신도에 관한 연구," *한국고등교육학회 고등교육연구*, 제6권, 제2호, pp.47-66, 1994.
- [68] 임성범, "Fuzzy DEMATEL을 통한 대학 교직원의 조직저항요인 탐색," *한국교육행정학회 교육행정학연구*, 제32권, 제4호, pp.263-296, 2014.
- [69] 정영란, "사이버대학 질 관리 현황 평가 및 질 관리 개선 방안," *한국방송통신대학교 원격교육연구소 평생학습사회*, 제8권, 제3호, pp.201-232, 2012.
- [70] 김형도, 윤승재, "사이버대학교 대학평가의 평가항목 가중치 분석 - H사이버대학교 교직원의 인식을 중심으로," *한양사이버대학교 종합연구원 사이버교육연구*, 제8권, 제1호, pp.19-38, 2014.
- [71] 이종원, 최은수, "대학 교직원의 인적자원개발을 위한 리더십 역량 강화 프로그램 사례 분석," *승실대학교 한국평생교육·HRD연구소, 평생교육·HRD연구*, 제9권, 제2호, pp.119-140, 2013.
- [72] 박용호, 전주성, 백중면, "국립대학교 교직원 역량모델 개발 및 교육요구도 분석," *역량개발학술연구*, 제9권, 2호, pp.51-67, 2014.
- [73] 나달숙, "종립대학에서의 교직원채용의 자유와 제한: 대학의 자율성을 중심으로," *대한교육법학회 교육법학 연구*, 제21권, 제2호, pp.65-88, 2009.
- [74] 이우진, "종교계 대학에 있어서 교직원 채용의 자유와 제한," *한국콘텐츠학회논문지*, 제9권, 제12호, pp.836-842, 2009.

- [75] C. A. Thompson, L. L. Beauvais, and K. S. Lyness, "When Work-Family Benefits Are Not Enough: The Influence of Work-Family Culture on Benefit Utilization Organizational Attachment, and Work-Family Conflict," *Journal of Vocational Behavior*, Vol.54, No.3, pp.392-415, 1999.
- [76] Rhoades, Eisenberger, and Armeli, "Affective commitment to the organization: the contribution of perceived organizational support," *Journal of Applied Psychology*, Vol.86, No.5, pp.825-836, 2001.
- [77] L. T. Thomas and D. C. Ganster, "Impact of Family-supportive work variables on Work-Family conflict and strain: a control perspective," *Journal of Applied Psychology*, Vol.80, No.1, pp.6-15, 1995.
- [78] J. A. Morris and D. C. Feldman, "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor," *Academy of Management Review*, Vol.21, 1996.
- [79] 장세진, 고상백, 강동목, 김성이, 강명근, "한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준화," *대한산업의 학회지*, 제17권, 제4호, pp.297-317, 2005.
- [80] 최수찬, 김상아, 허영혜, 박용섭, "사회복지사의 근로 조건이 직무 스트레스에 미치는 영향," *한국농촌의학 지역보건학회*, 제33권, 제2호, pp.221-231, 2008.
- [81] R. Hocking and O. Pendleton, "The regression dilemma," *Communications in Statistics-Theory and Methods*, Vol.12, No.5, pp.497-527, 1983.
- [82] 김병숙, 안윤정, 이보비, "직무스트레스 요인 및 반응에 대한 성차분석," *페미니즘 연구*, 제9권, 제2호, pp.157-196, 2009.
- [83] 노용진, 김미란, "호봉제와 근속연수별 임금격차," *산업관계연구*, 제26권, 제1호, pp.1-25, 2016.
- [84] 왕은자, 김계현, "근로자지원프로그램(EAP) 기업상담의 연구동향 분석: 효과연구를 중심으로," *상담학연구*, 제8권, 제4호, pp.1411-1433, 2007.
- [85] 한국노총중앙연구원, *근로자종합복지관 운영 활성화를 위한 프로그램 개발 및 보급방안*, 고용노동부, 2013.

저 자 소 개

최 수 찬(Soochan Choi)

정회원



- 1992년 8월 : 연세대학교 사회복지학과(문학사)
 - 1995년 5월 : School of Social Work, Michigan State University (M.S.W.)
 - 1998년 5월 : School of Social Work, Michigan State University(Ph.D.)
 - 2003년 3월 ~ 현재 : 연세대학교 사회복지학과 · 사회복지대학원 교수
- <관심분야> : 기업복지, 직무스트레스, 근로자지원프로그램 (EAP)

이 은 혜(Eun-Hye Lee)

정회원



- 2010년 2월 : 연세대학교 대학원 (법학 석사)
- 2013년 9월 ~ 현재 : 연세대학교 사회복지대학원 박사과정, 연세대학교 사회복지연구소 연구원

<관심분야> : 기업복지, 피해자복지, 복지정책

원 경 림(Kyung-Rim Won)

정회원



- 2004년 2월 : 이화여자대학교 대학원 기독교학과(문학박사)
- 2016년 2월 : 연세대학교 대학원 사회복지정책협동과정(사회복지학 박사)
- 2017년 9월 ~ 현재 : 남서울대학교 아동복지학과 / 코칭학과 조교수

<관심분야> : 기업복지, 코칭, 리더십

조 영 립(Young-Lim Cho)

정회원



- 2016년 3월 ~ 2019년 2월 : 연세대학교 사회복지대학원(사회복지학 석사)

〈관심분야〉 : 기업복지, 실업 및 취업정책, 일·가정양립

김 다 슝(Da-Som Kim)

정회원



- 2016년 3월 ~ 2019년 2월 : 연세대학교 사회복지대학원(사회복지학 석사)

〈관심분야〉 : 기업복지, 자활근로, EAP