

# 여성장애인 근로자의 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향 연구: 의사소통 및 대인관계 매개효과 중심으로

## The Effect the Job Stress of Female Workers with Disabilities on Organizational Commitment: Focused on the Mediating Effects of Communication and Interpersonal Relationships

김승완

국립한국복지대학교 공공행정과

Soung-Wan Kim(waniss@knuw.ac.kr)

### 요약

본 연구는 여성장애인 근로자의 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향에 있어 의사소통 및 대인관계 매개 효과를 분석하는데 목적이 있다. 조사 대상은 장애인고용패널조사 1차 웨이브 7~8차년도(2014년~2015년) 해당 패널에 참여한 여성장애인 근로자 508명이다. 분석 방법은 다중회귀분석을 활용하였으며, Baron과 Kenny(1986)의 연구절차에 따라 매개효과를 검증하였고 부트스트래핑(Bootstrapping)을 실시하였다. 분석 결과, 여성장애인 근로자가 겪는 조직공정성 스트레스 및 근무환경 스트레스가 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치며, 의사소통 및 대인관계가 부분적인 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 바탕으로 여성과 장애인이라는 복합적 사회적 한계를 지닌 여성장애인 근로자의 직무스트레스를 경감시키고 조직몰입도를 높이기 위한 방안 등을 제언하였다.

■ 중심어 : | 여성장애인 근로자 | 직무스트레스 | 조직몰입 | 의사소통 및 대인관계 |

### Abstract

The objective of this study is to analyze the mediation effect of communication and interpersonal relations in the impact of job stress of female workers with disabilities on organizational commitment. The subjects are 508 female workers with disabilities who participated in the 1st wave of the Panel Survey of Employment for the Disabled in Years7-8 (2014-2015). A multiple regression analysis was conducted, and the mediation effect was verified according to the research procedures of Baron and Kenny(1986) using bootstrapping. The results showed that organizational justice and work environment stress faced by female workers with disabilities had a negative impact on organizational commitment, and communication and interpersonal relations had a partial mediation effect. Based on these results, this study suggested ways to reduce job stress and increase organizational commitment of female workers with disabilities.

■ keyword : | Disabled Female Workers | Job Stress | Organizational Commitment | Communication and Interpersonal Relationship |

## I. 서론

장애인을 노동 능력이 상실된 사람으로 보던 견해에서 점차 일을 할 수 있는 사람으로 사회적 인식이 변화하면서, 장애인들은 자신의 장애를 극복하고 적합한 기술을 습득하여 취업을 통해 자립적 생활을 하고자 노력을 기울이고 있다. 그러나 장애인들은 비장애인과 비교하여 물리적인 노동 능력이 떨어진다는 이유로 고용시장에서 불이익을 겪을 가능성이 높고, 더욱이 취업을 한다하더라도 여러 가지 한계로 인하여 스트레스를 겪을 가능성이 높다[1]. 특히, 여성장애인 근로자는 남성 장애인 근로자에 비해서 여성과 장애라는 복합적 한계로 인해 노동시장의 구조적 요인과 육아부담 및 업무환경 등의 제약 등으로 직장 내에서 직무스트레스를 경험할 가능성이 더 많다[2].

2018년 여성가족패널조사 연구보고서에 의하면, 2016년 기준 여성의 가사 및 돌봄 노동시간(평일 기준)은 194.3분으로, 남성 25.4분 보다 약 7.6배가 높은 것으로 나타났으며, 직장 내 임금, 승진, 업무배분 등에서 차별 받는 것으로 조사되었다[3]. 이는 여성장애인 근로자에게도 동일하게 나타나고 있으며, 2017년 기준 장애인고용패널조사에서 여성장애인 근로자는 하루 일과 중 주로 하는 활동(수면 제외)에서 가사 및 육아를 37.06% 수행하는 것으로 나타났으며, 직장 근무 시 애로사항으로 근로조건의 문제 18.03%, 직무의 어려움 13.11%, 의사소통 및 대인관계의 문제 8.2% 등으로 조사되었다. 즉 여성장애인 근로자는 한국사회의 전통적인 성 인식으로 육아 및 가사에 더 많은 시간을 할애함으로써 직장에 더 많은 에너지를 쏟아 부을 수 없으며, 직장 내에서도 차별대우를 받으면서 스트레스를 겪을 가능성이 높다는 것이다.

장애인 근로자들이 업무상 어려움을 극복하고 직장 생활에 만족하기 위해서는 무엇보다 조직 내에서의 상호작용이 중요하다[5]. 조직 내 상호작용은 단순히 주어진 업무를 수행하고, 이에 상응하는 보수를 받는 것뿐만 아니라, 조직 내에서 근로자 스스로 본인의 위치에 적응하며 조직이 추구하고자 하는 가치를 중요하게 여기고 업무에 만족하는 복합적인 관계를 의미한다[5].

최근 조직과 조직구성원간의 상호작용을 논의함에

있어서 조직몰입이라는 개념이 중요시 여겨지고 있다[5]. 조직몰입이란 개인이 특정 조직에 애착이 높아서 그 조직의 구성으로 남고 싶고, 조직을 위해 헌신하며, 조직의 가치와 목표를 기꺼이 수용하게 되는 심리적 상태를 말한다[2][5][6-8]. 즉 조직구성원의 조직몰입이 높을수록 직장 생활에 대한 만족도는 높고, 업무에 따른 스트레스를 겪을 가능성이 줄어들 수 있다[2][5]. 이러한 조직몰입이라는 개념은 다양한 측면에서 여성장애인 근로자에게 영향을 미칠 수 있다.

한편, 비장애 여성근로자들이 느끼는 직무스트레스와 조직몰입 연구에 의하면, 비장애 여성들은 전통적인 가사와 돌봄의 역할과 직장 내 역할이 충돌하는 경우, 높은 지위를 가질수록 직무스트레스를 겪을 가능성이 높은 것으로 나타났다[9]. 또한 김병숙 외(2009)는 여성의 경우 직무스트레스에 심리적·행동적·신체적으로 남성보다 더 많이 민감하여 직장 내에서 스트레스를 더 많이 받는다고 논의하였다[10]. 이러한 맥락에서 여성장애인 근로자는 장애라는 요인이 부가되면서 비장애인 여성근로자보다 스트레스에 노출될 가능성이 더 높아질 수 있다.

지금까지 사회복지기관 종사자 및 장애인활동보조인의 직무스트레스 영향요인 분석과 이들의 조직몰입과 직무스트레스간의 인과관계를 밝히는 연구들은 존재한다[11][12]. 그러나 사회적으로 복합적 한계를 지닌 여성장애인 근로자가 직장생활을 하면서 느끼는 직무스트레스와 조직몰입간의 영향요인 및 조직 내 구성원 간의 상호작용 즉 의사소통 및 대인관계 등의 요인을 밝히는 부분에 관해서는 체계적인 관심이 부족하였다.

이에 본 연구는 여성장애인 근로자를 대상으로 직무스트레스가 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지? 그리고 의사소통 및 대인관계 요인이 직무스트레스와 조직몰입의 관계에서 매개효과를 가지는지 검증해보고자 한다. 또한 여성장애인 근로자의 직무스트레스를 경감시켜, 조직몰입도를 높일 수 있는 정책적 제언과 함께 본 연구의 한계를 제시하고자 한다.

## II. 이론적 배경

## 1. 직무스트레스

직무스트레스(job stress)는 직무와 관련된 자극이나 요구로 인해 나타나는 근로자의 부정적 정서 반응으로 주로 개인-조직 또는 개인-직무 간의 부적합성, 역할이나 목표의 모호성, 역할갈등, 의사소통 및 대인관계의 부족 등으로 나타날 수 있다[2][13][14].

직무스트레스 요인은 분류 내용과 연구목적에 따라 학자들 간에 차이가 존재하며[15-18], 조직 내적인 요인과 조직 외적인 요인으로 구분된다. 조직 내적인 요인은 조직 내 직무 또는 역할갈등, 역할 모호성, 조직구성원들 간의 대인관계(interpersonal relations) 등으로 직무스트레스를 경험할 가능성이 있다는 것이다[17][19][20], 그리고 조직 외적인 요인인 물리적 환경, 타 조직과의 경쟁, 가족요인 등으로 직무스트레스를 겪을 가능성이 있는 것으로 나타났다[17][19].

본 연구에서는 직무스트레스 요인을 개인역할 요인, 조직공정성 요인, 환경적 요인으로 보고자 한다[19][21][22]. 첫째, 개인역할 요인은 역할갈등, 역할부담, 역할 모호성 등으로 인하여 발생하는 스트레스이다[17][19][22][23]. 이는 조직에서 개인의 역할에 관한 혼란을 느낄 때 주로 발생할 가능성이 높으며, 개인의 인식정도에 따라 달리 나타날 수 있다[20]. Lazarus와 Folkman(1984)은 개인이 느끼는 정도에 따라 역할갈등, 역할모호성, 역할부담 등이 다르게 나타날 수 있으며, 개인이 인내할 수 있는 정도의 직무스트레스이면 크게 중요한 문제가 아니라고 지적하였다[24]. 또한 역할갈등은 역할에 대한 상반된 요구가 존재하는 경우나 역할행위가 상충되는 경우에 발생할 가능성이 높다. 그리고 역할부담은 업무량이 너무 많을 때, 성과기준이 너무 높아 능력부족을 느낄 때, 기술이나 잠재력을 활용할 기회가 부족한 질적 과소일 때 발생하는 스트레스이다. 또한 역할 모호성은 직무수행에 대한 정보가 불확실하여 개인의 업무 목표를 달성하기 어려울 때 발생할 가능성이 높다.

둘째, 조직공정성 요인은 승진, 경력개발 등의 과정이 불공정하다고 느낌으로써 발생하는 스트레스이다[17][21][23][25]. 이는 Alderfer(1972)의 ERG이론 중 성장 스트레스와 관련이 있다[26]. 열심히 일을 하면 적절한 보상과 승진의 자아실현이 되어야 하지만, 차별에

의해 욕구가 좌절되어 부정적 정서로 나타날 수 있다는 것이다[2]. 특히, 장애인은 장애로 인하여 직무수행과정에 차별을 경험할 가능성이 높고[27][28], 이러한 차별 경험은 자신에 대한 부정적 평가로 여겨서 심리적으로 스트레스를 받을 가능성이 높다.

셋째, 근무환경적 요인은 개인이 처한 작업환경이 열악한 경우 직무수행과정에서 방해요소로 작용하여 발생하는 스트레스이다[21][22]. 이는 Herzber 등(1959)은 2요인이론(Two-Factor Theory)에서 논의하고 있는 것으로 작업환경 등의 위생요인이 증가되면 스트레스가 심화된다는 것이다. 즉, 열악한 작업환경은 스트레스를 증가시키고 직무에 관한 열의를 감소시킬 수 있다[29]. Roessler와 Rumrill(1995)의 연구에 의하면, 장애인은 비장애인에 비해 작업환경이 안전하지 않을수록 직무수행에 더 민감하게 반응한다고 밝히고 있다[26].

장애인 근로자의 직무스트레스 연구는 직무스트레스 영향요인 연구[31][32], 직무스트레스와 직무만족 및 직무성과 간의 관계 규명 연구[21][23][33], 직무스트레스가 생활만족도 및 삶의 질에 미치는 영향요인 연구[34-36]등으로 구분되지만 여성장애인 근로자를 대상으로 직무스트레스를 분석한 연구는 거의 없다. 구체적으로 정민예 외(2003)는 지체장애인 근로자의 스트레스 요인을 분석한 결과, 건강상태가 좋지 않고 자아존중감이 낮으며 직무수행에서 집단갈등이 존재하고 역할갈등이 존재하는 경우 스트레스를 겪을 가능성이 높다고 논의하였다[32]. 또한 이선규 외(2006)는 장애인 근로자의 직무스트레스와 직무성과 간의 관계를 규명한 결과, 직무스트레스 유발요인인 역할모호성과 역할갈등 및 역할과다의 적절한 관리는 직무성과에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다[23]. 그리고 최희철(2017)은 취업한 정신장애인이 직무스트레스와 삶의 질 관계에서 회복탄력성이 어떠한 영향을 미치는지 분석한 결과, 회복탄력성이 삶의 질을 일정 부분 조절 또는 완충해주는 것으로 설명하였다[36].

대부분의 기존연구가 직무스트레스 영향요인 및 직무성과 규명 연구[21][23][31-33]와 직무스트레스와 생활만족 및 삶의 질 인과관계 연구[34-36]로 장애와 여성이라는 복합적 사회적 한계를 지닌 여성장애인 근

로자를 대상으로 분석한 연구는 거의 없다. 따라서 본 연구는 학문적 공백을 채우는 차원에서 시도되었다. 이에 여성장애인 근로자를 대상으로 직무스트레스가 의사소통 및 대인관계를 매개로 조직몰입의 인과관계를 분석한다는 점에서 본 연구의 시사점이 있다고 할 수 있다.

## 2. 조직몰입

조직몰입(organization commitment)은 학자들마다 목적과 방법에 따라 다양하게 정의되어 왔으며, 조직몰입에 대한 정의는 보편화되지 않은 다양한 개념으로 사용되고 있다[37].

일반적으로 조직몰입은 개인이 특정 조직에 애착을 가지고 조직의 가치와 목표에 대한 조직구성원의 동의와 일치, 충성심, 애착감 등 긍정적인 태도를 포괄하는 개념으로 이해할 수 있다. 즉 조직구성원 개인의 목표와 조직목표를 통합시켜 조직성과를 제고하는 방법이다[38].

Buchanan(1974)은 조직몰입이란 개인의 심리적 상태를 말하는 것으로 자신이 속한 조직에 일체감을 가지고 얼마나 몰두하는 정도를 말하며, 조직에 애착을 가지고 장기적인 발전을 추구하는 현상이라고 설명하였다[39]. Mowday 등(1982)은 자신이 속한 조직의 가치를 내재화하여 한 조직에 적극적으로 개입하는 것을 조직몰입으로 보고 있으며[40], Shore와 Wayne(1993)는 근로자들이 현재 근무하고 있는 조직으로부터 이탈하지 않고 지속적으로 근무하고 싶어 하는 의도가 조직몰입이라고 논의하였다[41]. 그리고 조직몰입 연구가 계속적으로 진행되면서 조직몰입의 개념이 단일개념이 아니라 다차원적인 개념으로 발전하였다. Reichers(1985)는 조직몰입과 관련하여 부수적 효과라는 측면에서 조직구성원과 관련된 보상과 비용의 합수로, 귀속의 측면에서는 개인의 행위적 활동에 결속시키는 태도로, 또한 개인의 목표와 조직목표의 일치라는 측면에서는 개인이 조직의 목표나 가치에 대해 동일시하고 그것을 위해 노력할 때 조직몰입이 발생한다고 보았다[42].

장애인 근로자를 대상으로 한 조직몰입 연구들은 뇌병변 장애인을 대상으로 한 이성규(2009)연구와 지체

장애인을 대상으로 한 강선경과 최승은(2010)연구가 대표적이다[7][1]. 구체적으로 이성규(2009)는 뇌병변 장애인 근로자의 조직몰입에 미치는 직무환경 요인들을 분석하였으며, 분석결과 조직몰입에 영향을 미치는 직무환경 요인은 직무자율, 직장문화 및 인적지원 환경이라고 논의하였다[7]. 강선경과 최승은(2010)은 지체 장애인 근로자의 개인적, 조직 구조적, 조직 관리적 요인들이 조직몰입에 미치는 영향요인을 분석하였다. 분석결과 개인적 요인으로 자율성과 활동성이, 조직 구조적 요인으로 조직규모와 행동지침, 조직 관리적 요인으로 승진, 보수, 복지혜택 등이 지체장애인 근로자의 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[1].

## 3. 의사소통 및 대인관계

조직에서 대인관계는 상사, 동료, 부하 등과의 관계를 말하며, 조직의 구성원들은 업무수행과정에서 다양한 사람들과의 상호작용을 하게 된다[43]. 이러한 상호작용 속에서 적절하지 못한 관계가 형성되면 조직구성원들은 스트레스를 경험하게 된다. 일반적으로 조직구성원들은 업무를 수행함에 있어서 가장 많은 시간을 상사, 동료, 부하 등과 함께 보내게 된다. 따라서 조직구성원들 간의 관계가 좋지 않을수록 스트레스를 느낄 가능성이 높으며, 조직몰입에 부정적인 영향을 미칠 수 있다[44].

Cooper와 Marshall(1978)은 조직 내 상사와 부하들의 관계에서 부하들이 리더의 지시에 따르지 않을 때, 부하가 성과정보를 전달하는데 있어서 불안정성을 지닐 때, 부하 스스로 자신의 능력에 대한 신뢰성이 결여되었을 때, 상사의 선호와 부하의 선호가 상반될 때 스트레스 겪을 가능성이 높다고 논의하였다[19]. Gaines와 Jermier(1983)는 상사와 동료와의 사회적 상호작용이 직무스트레스와 정신적 고갈의 가장 중요한 원인이 되며, 조직구성원의 대인관계가 심리적 좌절감, 갈등 등을 발생시킬 수 있고, 대인관계에서의 부정적인 경험은 조직구성원의 직무만족과 조직몰입에 부정적인 영향을 미칠 수 있다고 설명하였다[45]. 즉 조직 내 동료 및 상사와의 의사소통 부재와 느슨한 인간관계는 직무스트레스의 증가와 더불어 조직몰입에 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 것이다. 신명숙과 홍혜영

(2010)은 공무원의 대인관계 스트레스와 직무만족과 관련하여 상사에 관한 스트레스가 높으면, 동료 및 부하에 대한 스트레스가 높고 업무효율성이 낮아진다고 논의하였다[46].

그리고 대인관계는 의사소통에 영향을 받는다. 의사소통은 조직구성원들의 일상생활 가운데 가장 많이 활용되는 요소이며, 의사소통이 중요한 위치를 차지하는 이유는 조직의 구조, 문화, 성장이 의사소통에 의해 좌우되기 때문이다. 조직 내에서 의사소통이 활발하면 대인관계 스트레스가 감소하고, 조직구성원들의 이직을 줄일 수 있고 조직의 목표인 생산성을 높일 수 있다 [47].

앞서 논의한 대부분의 선행연구들은 장애인 근로자들의 직무스트레스와 조직성과 또는 생활만족도 등의 영향요인 분석에 그쳤다[21][23][31-35]. 또는 장애인 근로자들이 직무환경 요인이나 조직 관리적 요인들에 의해 조직몰입에 미치는 영향요인만을 규명하였다 [1][7]. 그러나 여성장애인을 대상으로 직무스트레스가 어떠한 요인과 결합하여 조직몰입에 영향을 미치는지에 관한 연구는 상당히 미비하다.

따라서 본 연구는 기존연구와 다르게 첫째, 현시점에서 여성장애인 근로자의 스트레스와 조직몰입 관계를 밝히고, 매개변수인 의사소통 및 대인관계가 여성장애인 근로자들의 직무스트레스에 따라 조직몰입에 매개효과를 발휘하는지 검증하였다는 점, 둘째, 기존에 시도되지 않은 여성장애인 근로자를 대상으로 연구를 진행하여 학문적 공백을 메꾸는데 기여하였다는 점, 셋째, 장애인 고용정책 연구 분야 중 여성장애인을 대상으로 조직문제를 다루고 적절한 해결방안을 도출하였다는 점에서 연구의 차별성을 지닌다고 할 수 있다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구모형

본 연구는 여성장애인 근로자의 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향에 있어 의사소통 및 대인관계의 매개효과를 검증하기 위한 것으로 연구모형은 아래와 같다.

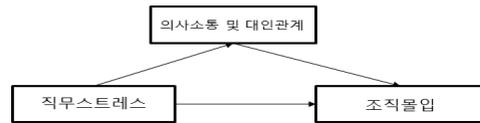


그림 1. 연구모형

연구가설은 다음과 같다. 첫째, 직무스트레스가 조직몰입에 영향을 미칠 것이다. 둘째, 의사소통 및 대인관계가 직무스트레스와 조직몰입 사이를 매개할 것이다.

#### 2. 조사 대상

본 연구는 장애인고용패널조사(Panel Survey of Employment for the Disabled)의 1차 웨이브 1~8차년도에 원자료를 활용하였지만, 분석에 활용된 변수들의 결측치가 많아서 실제 활용된 자료는 7~8차년도 데이터이다.

장애인고용패널조사는 우리나라 등록장애인을 대표하는 조사로 패널표본 5,092명을 대상으로 1년에 1회 직업적 능력, 직업훈련, 고용서비스, 소득 및 소비, 경제활동, 일상생활 등에 관하여 추적 조사하는 종단면 조사이다[48]. 조사 대상은 7~8차년도 장애인고용패널조사(2014~2015년)에 참여한 여성장애인 근로자 508명이다.

#### 3. 변수의 구성 및 측정

본 논문에서 종속변수로 활용한 조직몰입은 장애인 근로자가 본인이 소속된 조직에 관해 느끼는 주관적 소속감과 함께 만족수준을 의미한다. 조직몰입을 측정하기 위한 설문 문항은 4개 문항으로 “나는 현재 하고 있는 일을 열정적으로 한다.”, “나는 현재하고 있는 일을 즐긴다.”, “나는 현재 하고 있는 일을 보람을 느끼면서 하고 있다.”, “별다른 일이 없는 한 현재 하고 있는 일을 계속하고 싶다.”이다. 그리고 답변은 매우 그렇지 않다(1점)부터 매우 그렇다(5점)의 5점 척도로 구성되어 있다. 4개 설문 문항의 신뢰도 Cronbach's Alpha=0.8894로 높게 나타났다.

표 1. 변수의 구성 및 측정

구분		변수 설명
종속 변수	조직몰입	현재 일의 열정: 5점 척도 현재 일의 즐겁: 5점 척도 현재 일의 보람: 5점 척도 현재 일의 지속성: 5점 척도
독립 변수	직무 스트레스	개인 역할 요인 교육수준 직무적합도: 5점 척도 기술수준 직무적합도: 5점 척도
		조직 공정성 요인 장애로 인한 차별경험 여부 (더미변수)
		근무 환경 요인 근무환경의 안정상황: 4점 척도
매개 변수	의사소통 및 대인관계	일자리에서의 의사소통 및 대인관계 만족도: 5점 척도
통제 변수	개인적 요인	연령 1=무학, 2=초등학교 졸업, 3=중학교 졸업, 4=고등학교 졸업, 5=대학교 졸업 이상
		배우자 유무 0=배우자 없음, 1=배우자 있음 (더미변수)
		장애 정도 0=경증, 1=중증 (더미변수)
	장애 요인	장애 유형 0=신체외부장애, 1=감각장애, 정신적장애, 신체내부장애 (더미변수)
		정규직 여부 0=비정규직, 1=정규직 (더미변수)
	일자리 요인	일의 내용 0=정신적인 활동을 많이 요구하는 일 1=육체적인 활동을 많이 요구하는 일
		직급 0=뚜렷한 직급 없음, 1=직원, 2=대리급, 3=과장급, 4=부장급, 5=임원급
임금 소득 ln(연간임금소득)		

2차 데이터를 활용하여 독립변수인 직무스트레스를 개념화 및 조작화는 쉽지 않았다. 따라서 본 연구는 직무스트레스 요인을 개인역할 요인, 조직공정성 요인, 근무환경요인으로 보았다. 그 이유는 앞서 논의와 같이 직무스트레스를 발생시키는 요인은 상이할 수 있고, 이를 감소시키는 대안 또한 다를 수 있기 때문이다. 첫째, 개인역할 요인은 교육수준 및 직무수준 적합도로 측정되었다. 구체적인 질문은 “현재 하고 있는 일은 나의 교육수준과 비교하여 수준이 낮다.”, “현재하고 있는 일은 나의 기술수준과 비교하여 수준이 낮다.”이다. 그리고 답변은 매우 그렇지 않다(1점)부터 매우 그렇다(5점)의 5점 척도로 구성되어 있다. 따라서 교육수준 및 직무수준 적합도가 낮을수록 직무스트레스가 높아진다고 보았다. 2개 설문 문항의 신뢰도 Cronbach’s Alpha=0.9079로 높게 나타났다.

둘째, 조직공정성 요인은 장애로 인한 차별경험 여부로 측정되었다. 구체적인 질문은 “○○○님은 일자리(직장)에서 장애로 인한 차별을 경험한 적이 있습니까?”이

다. 그리고 답변은 응시자격의 제한, 채용과정의 불이익, 합당하지 못한 임금, 객관적 평가 없이 업무능력이 떨어진다고 특별급여나 상여금을 지급받지 못함, 업무량(근무시간 차별), 능력에 맞지 않는 직무나 부서배치, 낮은 직급부여, 승진 누락이나 제한, 교육훈련이나 연수 기회 제한, 복리후생을 받지 못함, 기타, 특별히 없음으로 되어 있어서 장애로 인한 차별경험이 없음을 ‘0’으로 장애로 인한 차별경험이 있음을 ‘1’로 코딩하여 더미 처리하여 분석하였다.

셋째, 근무환경 요인은 일자리 근무환경의 안전상황에 관한 인식으로 측정되었다. 구체적인 질문은 “현재 ○○○님이 근무하는 일자리(직장)의 안전상황은 어느 정도입니까?”로 묻고 있고, 답변은 매우 위험하다(1점)부터 매우 안전하다(4점)로 구성되어 있다. 따라서 근무환경의 안전상황이 낮을수록 직무스트레스가 높아진다고 보았다.

본 연구의 매개변수인 일자리에서의 의사소통 및 대인관계 만족도는 직장 내의 의사소통 및 인간관계에 관한 인식으로 측정되었다. 구체적인 질문은 “현재 ○○○님이 근무하는 일자리(직장)에서 의사소통 및 대인관계에 대하여 얼마나 만족하십니까?”로 묻고 있고 답변은 매우 불만족(1점)부터 매우 만족(5점)으로 구성되어 있다.

한편, 종속변수인 조직몰입과 관련된 요인들이 매우 다양하기 때문에 직무스트레스와 조직몰입 간 인과관계를 명확히 살펴보기 위해 적절한 통제가 이루어져야 한다. 이를 위해 선행연구에서 나타난 영향요인들을 고려하여 통제변수를 개인적 요인, 장애 요인, 일자리 요인으로 구성하였다[2][21][33]. 첫째, 개인적 요인은 연령, 학력, 배우자 유무를 측정하였다. 둘째, 장애 요인은 장애정도, 장애유형을 측정하였다. 셋째, 일자리 요인은 정규직 여부, 일의 내용, 직급, 연간임금소득을 측정하였다.

#### 4. 분석방법

여성장애인 근로자의 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향에 있어 의사소통 및 대인관계의 매개효과를 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 매개효과 분석은 독립변수가 종속변수에 미치는 영향요인을 좀

더 정확하게 설명할 수 있는 장점이 존재한다[49].

본 연구는 매개효과를 검증하는 절차로 많이 알려진 Baron과 Kenny(1986)의 연구를 활용하여 매개효과를 분석하고[50], 부트스트래핑(Bootstrapping)을 실시하였으며 분석 수식은 아래의 [표 2]와 같다.

첫째, 독립변수는 매개변수의 변량을 통계적으로 유의미하게 설명해야 한다(path a). 둘째, 매개변수는 종속변수의 변량을 통계적으로 유의미하게 설명해야 한다(path b). 셋째, 독립변수는 종속변수의 변량을 통계적으로 유의미하게 설명해야 한다(path c). 넷째, 경로 a와 경로 b가 통제된 상황에서 종속변수에 대한 독립변수의 통계적 유의미성이 사라져야 한다(path c'). 이러한 조건이 성립되면 완전한 매개가 이루어졌다고 볼 수 있다[51]. 만약, 독립변수가 종속변수에 미치는 영향력이 통계적으로 유의미하더라도 회귀계수의 값이 감소하였다면 부분 매개가 이루어졌다고 판단할 수 있다[51].

매개효과를 입증하기 위하여 Sobel test를 실시하였으며, 부트스트래핑을 5,000회 실시하였다.

표 2. 분석 수식

구분	변수 설명
Path a	$X_{CIR} = B_0 + B_1X_{PRS} + B_2X_{OJS} + B_3X_{WES} + B_kC_{CV} + \epsilon$
Path b	$Y_{OC} = B_0 + B_1X_{CIR} + B_kC_{CV} + \epsilon$
Path c	$Y_{OC} = B_0 + B_1X_{PRS} + B_2X_{OJS} + B_3X_{WES} + B_kC_{CV} + \epsilon$
Path c'	$Y_{OC} = B_0 + B_1X_{PRS} + B_2X_{OJS} + B_3X_{WES} + B_4X_{CIR} + B_kC_{CV} + \epsilon$

주: CIR=의사소통 및 대인관계, PRS=개인역할 스트레스, OJS=조직공정성 스트레스, WES=근무환경 스트레스, CV=통제변수, OC=조직몰입

## IV. 분석결과

### 1. 기술통계 결과

본 연구의 분석대상 기술통계는 아래의 [표 3]과 같다. 첫째, 연령대는 50세 이상 59세 이하가 38.6%로 가장 많고 그 다음으로 60세 이상 30.1%, 40세 이상 49세 이하 22.0%, 30세 이상 39세 이하 5.3%, 20세 이상 29세 이하 3.9% 수준으로 나타났다.

둘째, 학력은 고등학교 졸업이 33.1% 가장 많고 그 다음으로 초등학교 졸업 28.7%, 중학교 졸업 15.3%, 대학교 졸업 이상 11.8%, 무학 11.0% 수준으로 나타났

다. 즉 여성장애인 근로자의 학력은 무학, 초등학교, 중학교 졸업이 55.0% 이상으로 학력수준이 그다지 높지 않음을 살펴볼 수 있다.

표 3. 기술통계 결과

변수	범위	빈도(%)
연령대	20-29	20(3.9%)
	30-39	27(5.3%)
	40-49	112(22.0%)
	50-59	196(38.6%)
	60 이상	153(30.1%)
교육정도	무학	56(11.0%)
	초등학교 졸업	146(28.7%)
	중학교 졸업	78(15.3%)
	고등학교 졸업	168(33.1%)
	대학교 졸업 이상	60(11.8%)
배우자 유무	배우자 없음	244(48.0%)
	배우자 있음	264(52.0%)
장애정도	경증	384(75.6%)
	중증	124(24.4%)
장애유형	신체외부장애	278(54.7%)
	감각장애	193(38.0%)
	정신적장애	15(2.9%)
	신체내부장애	22(4.3%)
정규직 여부	비정규직	380(74.8%)
	정규직	128(25.2%)
일의 내용	육체적인 활동	405(78.7%)
	정신적인 활동	103(20.3%)
직급	무직급(일용직 등)	366(72.0%)
	직원(사원)	128(25.2%)
	대리(직업반장)	8(1.6%)
	과장	2(0.4%)
	부장	4(0.8%)
		N=508

셋째, 배우자 유무는 배우자 있음이 52.0%, 배우자 없음이 48.0% 나타났다.

넷째, 장애정도는 경증 여성장애인 근로자가 75.6%, 중증 여성장애인 근로자가 24.4% 나타났다.

다섯째, 장애유형은 신체외부장애가 54.7% 가장 많고 그 다음으로 감각장애 38.0%, 신체내부장애 4.3%, 정신적장애 2.9% 순으로 나타나 여성장애인 근로자의 50% 이상은 신체외부장애 유형을 지닌 것으로 나타났다.

여섯째, 정규직 여부는 비정규직이 74.8%, 정규직이 25.2% 나타나 여성장애인 근로자의 70% 이상은 비정규직으로 근무하는 것으로 조사되었다.

일곱째, 일의 내용은 육체적인 활동을 많이 요구하는

일에 78.7%, 정신적인 활동을 많이 요구하는 일(분석, 대화 등)에 20.3% 종사하는 것으로 나타났다. 즉 여성장애인 근로자의 79% 이상은 육체적인 활동을 많이 하는 일에 종사하는 것으로 분석되었다.

여덟째, 직급은 무직급(일용직, 농림어업종사자 등)이 72.0% 가장 많고 그 다음으로 직원(사원급) 25.2%, 대리급(작업반장급) 1.6%, 부장급 0.8%, 과장급 0.4% 순으로 나타났다.

아홉째, 여성장애인 근로자의 연간임금소득 평균은 1,010만원으로 나타났다.

## 2. 영향요인 분석결과

여성장애인 근로자의 직무스트레스와 조직몰입 간의 의사소통 및 대인관계의 매개효과를 검증하기 위해 [표 4]와 같이 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

먼저, 1단계 분석(path a)으로 본 연구의 독립변수 개인역할 스트레스, 조직공정성 스트레스, 근무환경 스트레스가 매개변수인 의사소통 및 대인관계에 미치는 영향요인을 분석하였다. 분석결과, 1단계 모형은 조정된  $R^2$ 값이 0.05이고 F값이 3.19( $p < 0.01$ )으로 통계적으로 유의미하였으며, 모든 변수들에서 VIF가 1.5미만으로 분석되었다. 구체적으로 조직공정성 스트레스는 통계적으로 5% 유의수준에서 의사소통 및 대인관계에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 근무환경 스트레스는 통계적으로 10% 유의수준에서 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그러나 개인역할 스트레스는 매개변수인 의사소통 및 대인관계에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

표 4. 영향요인 분석결과

구분	1단계 분석 (path a)		2단계 분석 (path c)		3단계 분석 (path b, c')	
	B	t	B	t	B	t
(constant)	3.43 (.33)	10.37 ***	3.64 (.29)	12.35 ***	2.11 (.28)	7.50 ***
연령	.06	1.07	.04	.82	.01	.33
학력	.02	.35	.11	1.90*	.10	1.99 **
배우자유무	.04	.93	.07	1.72*	.05	1.45
장애정도	.11	2.29 **	.10	2.22 **	.05	1.23

장애유형	-.09	-2.00 **	.03	.73	.07	1.98 **
정규직여부	.00	-0.03	.09	1.85*	.09	2.15 **
일외내용	-.14	-2.64 ***	-.11	-2.22 **	-.05	-1.04
직급	.01	-0.13	.04	.71	.04	.89
월평균임금	.05	0.94	.01	.30	-.01	-.20
개인역할 스트레스	-.03	-.78	-.01	-.17	.01	.25
조직공정성 스트레스	-.09	-2.14 **	-.13	-3.13 ***	-.09	-2.37 **
근무환경 스트레스	-.09	-1.87*	-.18	-4.02 ***	-.14	-3.55 ***
의사소통 대인관계					.48	12.78 ***
Adj $R^2$	.05		.13		.35	
F	3.19***		7.51***		21.77***	

\* $p < 0.1$ , \*\* $p < 0.05$ , \*\*\* $p < 0.01$

둘째, 2단계 분석(path c)으로 독립변수 개인역할 스트레스, 조직공정성 스트레스, 근무환경 스트레스가 종속변수인 조직몰입에 미치는 영향요인을 분석하였다. 분석결과, 2단계 모형은 조정된  $R^2$ 값이 0.13이고 F값이 7.51( $p < 0.01$ )로 통계적으로 유의미하였으며, 모든 변수들에서 VIF가 1.5미만으로 분석되었다. 그리고 조직공정성 스트레스와 근무환경 스트레스는 조직몰입에 통계적으로 5% 유의수준에서 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 개인역할 스트레스는 종속변수 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 3단계 분석(path b, c')으로 path a와 path c를 통제된 상황에서 매개효과를 분석하였다. 분석결과, 3단계 모형은 조정된  $R^2$ 값이 0.35이고 F값이 21.77( $p < 0.01$ )으로 통계적으로 유의미하였으며, 모든 변수들에서 다중공선성은 없는 것으로 나타났다. 조직공정성 스트레스 및 근무환경 스트레스가 매개변수인 의사소통 및 대인관계에 부(-)의 영향을 미치고, 이는 종국적으로 조직몰입을 저해하는 것으로 나타났다. 즉 의사소통 및 대인관계가 부분적인 매개역할을 하는 것으로 분석되었다.

구체적으로 여성장애인 근로자의 조직공정성 스트레스와 근무환경 스트레스는 통계적으로 의사소통 및 대인관계의 부분적 매개를 통해 조직몰입을 저해시키는 것으로 나타났다. 그러나 개인역할 스트레스는 종속변

수인 조직몰입과 함께 매개변수인 의사소통 및 대인관계 모두에게 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

넷째, 가설검증과 관련하여 여성장애인 근로자의 직무스트레스 중 조직공정성 스트레스와 근무환경 스트레스는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 첫 번째 가설은 채택되었다. 그리고 의사소통 및 대인관계는 직무스트레스와 조직몰입을 부분적으로 매개하는 것으로 분석되었다. 따라서 두 번째 가설도 채택되었다.

다섯째, 통제변수 중 학력, 장애유형, 정규직 여부는 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 여성장애인 근로자가 학력이 높고, 장애유형이 감각장애, 정신적장애, 신체내부장애이고 일자리가 정규직일 때 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

### 3. 매개효과 분석결과

여성장애인 근로자의 조직공정성 및 근무환경 스트레스가 의사소통 및 대인관계에 부(-)의 영향을 미치고 나아가 조직몰입을 저해하는 것으로 확인되었다. 두 변수의 매개효과를 보다 구체적으로 파악하기 위해 Sobel Test를 실시하였으며, 간접효과, 직접효과, 총효과를 분석하였다. 이는 다음 [표 5]와 같다.

표 5. 매개효과 영향력 분석결과

구분	조직공정성 스트레스		근무환경 스트레스	
	coef	t	coef	t
간접효과	-.14	-2.11**	-.05	-1.85*
직접효과	-.28	-2.37**	-.16	-3.55***
총 효과	-.42	-3.13***	-.20	-4.02***
매개효과	-.14	-2.11**	-.05	-1.85*

\* $p < 0.1$ , \*\* $p < 0.05$ , \*\*\* $p < 0.01$

첫째, 조직공정성 스트레스가 조직몰입에 미치는 총효과는  $-0.42(p < 0.01)$ 로 조직공정성 스트레스가 높을수록 조직몰입이 낮아짐을 확인할 수 있다. 또한 조직공정성 스트레스가 의사소통 및 대인관계를 통해 조직몰입에 미치는 영향(간접효과)은  $-0.14(p < 0.05)$ 이고, 매개변인이 있음에도 조직공정성 스트레스가 조직몰입

에 미치는 영향(직접효과)은  $-0.28(p < 0.05)$ 로 나타났다.

둘째, 근무환경 스트레스가 조직몰입에 미치는 총효과는  $-0.20(p < 0.01)$ 으로 근무환경 스트레스가 높을수록 조직몰입이 낮아짐을 확인할 수 있다. 또한 근무환경 스트레스가 의사소통 및 대인관계를 통해 조직몰입에 미치는 영향(간접효과)은  $-0.05(p < 0.1)$ 이고, 매개변인이 있음에도 근무환경 스트레스가 조직몰입에 미치는 영향(직접효과)은  $-0.16(p < 0.01)$ 로 나타났다.

셋째, 앞선 두 분석 결과는 매개변수인 의사소통 및 대인관계 변수가 조직몰입에 미치는 영향을 부분적으로 매개하고 있음을 의미한다.

넷째, 의사소통 및 대인관계의 매개효과가 통계적으로 유의미한지를 분석하기 위해 5,000회의 부트스트래핑(Bootstrapping)을 실시하였다. 다음 [표 6]의 결과를 살펴보면, 모든 매개효과에 대하여 통계적으로 유의한 결과를 확인할 수 있다. 따라서 본 연구의 모형을 지지 하는 것으로 나타났다.

표 6. 의사소통 및 대인관계의 매개효과

변수	유형	coef	Bootstrap S.E.	t	95% 신뢰구간	
					하한	상한
조직 공정성	직접	-.14	.09	-1.66*	-.31	0.3
	간접	-.28	.12	-2.39**	-.51	-.05
근무 환경	간접	-.05	.03	-1.83*	-.10	.00
	직접	-.16	.04	-3.82***	-.24	-.08

\* $p < 0.1$ , \*\* $p < 0.05$ , \*\*\* $p < 0.01$

## V. 논의 및 결론

본 연구는 여성장애인 근로자를 대상으로 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향요인 간의 의사소통 및 대인관계 매개효과를 분석하였다. 조사 대상은 장애인 고용패널조사 1차 웨이브 7~8차(2014~2015년)년도 해당 패널에 참여한 등록 여성장애인 근로자 508명이다.

매개효과를 분석하기 위해 Baron과 Kenny(1986)의 연구모형을 활용하였으며[50], 매개효과 입증을 위해 Sobel test를 실시하였다. 또한 Baron과 Kenny(1986)의 연구모형을 보완하기 위해 부트스트

래핑(Bootstrapping)을 5,000회 실시하였다[50]. 분석결과, 조직공정성 스트레스와 근무환경 스트레스가 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치며, 의사소통 및 대인관계가 부분적인 매개역할을 하는 것으로 분석되었다. 그리고 본 연구의 매개효과를 검증하기 위해 Sobel Test를 실시하였으며, 부트스트래핑을 실시한 결과 통계적으로 유의한 결과를 도출할 수 있었다.

이상의 연구 결과를 토대로 여성장애인 근로자의 직무스트레스를 경감시키고 조직몰입도를 높이기 위한 방안을 다음과 같이 논의하였다. 첫째, 본 연구를 통해 여성장애인 근로자가 조직공정성 스트레스 및 근무환경 스트레스에 노출되면 조직몰입에 부정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 즉 여성장애인 근로자가 직무수행의 차별과 함께 열악한 근무환경에 처하게 되면 조직몰입도가 약화된다는 것이다. 따라서 여성장애인 근로자가 조직에 대한 애착을 가지고 조직몰입도를 향상시키기 위해서는 무엇보다 자신이 직무수행과정에 차별을 받고 있다는 인식을 하지 않도록 개인에게 적합한 직무수준을 고려해야 한다. 또한 개인의 능력을 고려한 업무의 배분이 필요하다.

또한 여성장애인 근로자가 근무하는 기업의 근무환경이 소수가 아닌 다수의 비장애인에게 맞추어져 있을 가능성이 높기 때문에 근무환경 스트레스로 인해서 조직몰입이 저하될 수 있다. 따라서 장애정도를 고려해 종종 여성장애인 근로자의 경우는 근로지원인이나 활동보조인 등의 근무환경 개선이 필요하다[7]. 그리고 중증을 포함해서 경증 여성장애인 근로자에게는 사무보조 지원(필기보조기구, 수화를 할 수 있는 화상전화기 등), 작업보조기구 지원(전동으로 높낮이가 조절되는 작업 테이블, 특수작업의사 등), 이동지원, 일자리 내에서의 일상생활 지원 등이 원활히 이루어진다면 근무환경 스트레스가 경감되고 조직몰입도가 증가될 것으로 예상된다. 또한 여성장애인 근로자가 개인의 능력을 최대한 발휘할 수 있는 여건을 형성하고 스스로 일하는 분위기를 조성할 필요가 있다.

둘째, 여성장애인 근로자가 직무스트레스 겪고 있는 상황에서 더욱이 조직 내 구성원들과 의사소통 및 대인관계가 원활하지 않으면 조직몰입을 감소시키는 것으로 확인되었다. 이러한 결과를 선행연구와 비교할 때,

김선경 외(2012)는 직무스트레스가 일 몰입에 미치는 영향 과정에서 대인관계 문제해결 능력이 크게 좌우한다는 연구결과와 유사하다[52]. 따라서 여성장애인 고용 기업에서는 직장 내 상담센터를 활성화시켜 의사소통 및 대인관계가 원활히 이루어질 수 있도록 회복탄력성(resilience) 관련 프로그램을 운영할 필요가 있다. 회복탄력성은 위협하고 역경이 있는 부정적인 상황을 성공적으로 극복하는 적응능력이라고 할 수 있다[36][53][54]. 김평호와 이유리(2016)는 사회복지사의 대인관계에서 오는 외상후스트레스 예방과 치료에 있어서 회복탄력성 증진 프로그램이 개발되어야함을 논의하였다[55]. 즉 여성장애인 근로자의 의사소통 및 대인관계 증진을 통하여, 조직몰입을 증대시키기 위해서는 예방적 차원에서 대인관계 문제해결 능력을 향상시킬 수 있는 회복탄력성 프로그램이 포괄적으로 개발될 필요가 있다.

셋째, 여성장애인 근로자의 직무스트레스를 줄이고 조직몰입도를 향상시키기 위해서는 능력에 맞는 취업 직종 개발과 다양한 직업을 선택할 수 있는 기회가 주어져야 한다[1]. 현재 여성장애인 근로자가 취업되어 있는 일의 내용을 보면 육체적인 활동이 78.7% 상당히 높고, 직급에 있어서 일용직(72.0%)이나 사원(25.2%)인 경우가 대부분으로 나타났다. 또한 여성장애인 근로자는 장애인과 여성이라는 복합적 요인에 의하여 본인이 원하는 직장보다는 일을 할 수 있는 곳 위주로 취업한 경우가 많을 것으로 추정된다. 따라서 여성장애인 근로자가 직무스트레스를 받지 않고 근무할 수 있도록 취업 전 장애유형, 장애정도, 능력을 고려한 맞는 맞춤형 직종선택 프로그램 운영과 함께 양질의 일자리에 안착 할 수 있는 직업훈련 프로그램 설계가 필요하다. 그리고 취업 후에는 여성장애인 근로자의 직무스트레스를 유발시킬 수 있는 역할갈등을 최소화 할 수 있도록 업무를 명확히 하고[43], 업무 과다를 줄이기 위해 적정 업무량을 부여하고, 조직구성원 간의 협력을 통해 원활한 대인관계 구축될 수 있도록 노력해야 한다.

특히, 여성장애인 근로자가 겪고 있는 일-가정 갈등이나 차별과 관련된 스트레스가 잘 관리될 수 있도록 정서적·심리적 차원에서 프로그램이 운영될 필요가 있다[2]. 또한 여성장애인으로 인해서 발생할 수 있는 불

합리한 처우로 인한 직무스트레스를 겪지 않도록 공평하고 개방적인 인사제도 마련도 요구된다.

본 연구는 여성장애인 근로자의 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향요인에서 의사소통 및 대인관계 요인의 매개효과를 검증하였다는 점에서 연구의 의의가 있다. 본 연구의 의의에도 불구하고 다음과 같은 한계점을 지닌다. 첫째 여성장애인 근로자만 한정하고 있어서 연구결과를 장애인 근로자 전체로 일반화하기에 다소 어려움이 존재한다. 둘째, 기존 자료의 문항을 활용하여 직무스트레스와 조직몰입 변수 요인을 측정하였기 때문에 연구의 한계점을 내포하고 있다. 셋째, 여성장애인 근로자의 직무스트레스 요인을 세밀히 살펴보기 위해서는 질적 연구가 수반되어야 함에도 이를 분석하지 못한 한계가 존재한다. 따라서 향후 연구에서는 이러한 점을 보완하고자 한다.

#### 참 고 문 헌

- [1] 강선경, 최승은, “지체장애인 근로자의 조직몰입에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,” *재활복지*, 제14권, 제4호, pp.181-204, 2010.
- [2] 김기동, 김화연, 문상호, “조직우선주의가 여성근로자의 직무 스트레스와 조직몰입에 미치는 영향력 연구,” *여성연구*, 제95권, 제4호, pp.73-108, 2017.
- [3] 주재선, 김영란, 정성미, 송치선, 한진영, 이진숙, 손창균, 윤자영, *2018년 여성가족패널조사*, 서울: 한국여성정책연구원, 2018.
- [4] 유동철, “장애인 실업의 원인: 생산성 또는 차별?,” *한국사회복지학*, 제48권, pp.333-358, 2002.
- [5] 박광표, 김동철, “장애인근로자의 종사장 지위별 삶의 만족 영향요인 비교: 직무만족, 조직몰입 및 자아존중감을 중심으로,” *장애와 고용*, 제27권, 제1호, pp.29-55, 2017.
- [6] A. C. Crouter, “Spillover from family to work: The neglected side of the work-family interface,” *Human Relations*, Vol.37, No.6, pp.425-441, 1984.
- [7] 이성규, “뇌병변장애인의 조직몰입에 영향을 미치는 직무환경요인에 관한 연구,” *한국사회복지행정학*, 제11권, 제3호, pp.247-288, 2009.
- [8] 이주현, 정현주, “장애인복지관 사회복지사의 조직몰입에 대한 경로분석: 임파먼트의 매개효과와 신뢰의 조절효과 검증,” *재활복지*, 제13권, 제2호, pp.175-197, 2009.
- [9] U. Lidwall and S. Marklud, “What is healthy work for women and men?-A case-control study of gender-and sector-specific effect of psycho-social working conditions on long-term sickness absence,” *Work*, Vol.27, No.2, pp.153-163, 2006.
- [10] 김병숙, 안윤정, 이보비, “직무스트레스 요인 및 반응에 대한 성차분석,” *페미니즘 연구*, 제9권, 제2호, pp.157-196, 2009.
- [11] 박길태, 서인균, 이연실, “사회복지사의 조직몰입이 소진에 미치는 영향: 직무스트레스와 매개효과,” *인문사회*, 제8권, 제4호, pp.379-402, 2017.
- [12] 정석환, 최천근, “서울지역 장애인 활동보조인의 직무스트레스 요인에 관한 연구,” *장애와 고용*, 제27권, 제1호, pp.57-82, 2017.
- [13] R. M. Steer and M. J. Black, *Organizational behavior*, Harper Collins College Publishers, New York, 1994.
- [14] 박성민, 김선아, *조직과 인간관계*, 서울: 박영사, 2015.
- [15] G. Blau, “An empirical investigation of job stress, service length and job strain,” *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.27, No.2, pp.279-302, 1981.
- [16] C. L. Cooper, P. J. Dewe, and M. P. O’Driscoll, *Organizational stress*, Foundations for Organizational Science, 2001.
- [17] 옥원호, 김석용, “지방공무원의 직무 스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구,” *한국행정학보*, 제35권, 제4호, pp.355-373, 2001.
- [18] 장철영, 권영주, “사회적 지원의 직무스트레스 조절 효과에 관한 연구: 교육공무원들의 심리적 탈진을 중심으로,” 제17권, 제3호, pp.157-180, 2006.
- [19] C. L. Cooper and J. Marshall, *Understanding executive stress*, The Macmillan Press: London and Basingstoke, 1978.
- [20] C. L. Cordes and T. W. Dougherty, “A review and an integration of research on job burnout,” *Academy of Management Review*,

- Vol.18, pp.621-659, 1993.
- [21] 양지숙, 이수연, 금현석, “장애인 근로자의 직무 스트레스와 직무만족: 사회적 지원의 효용성을 중심으로,” 한국사회와 행정연구, 제21권, 제4호, pp.25-47, 2011.
- [22] 염동문, “장애인 근로자의 직무스트레스가 생활만족도에 미치는 영향,” 제17권, 제1호, pp.163-188, 2013.
- [23] 이선규, 이윤희, 전기상, 한수덕, “장애근로자의 직무스트레스가 직무성취에 미치는 영향,” 제16권, 제1호, pp.149-166, 2006.
- [24] R. S. Lazarus and S. Folkman, *Stress, appraisal and coping*, New York: Springer, 1984.
- [25] T. A. Judge and J. A. Colquitt, “Organizational justice and stress: the mediating role of work-family conflict,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.89, No.3, pp.395-404, 2004.
- [26] C. P. Alderfer, *Existence, relatedness, and growth: human needs in organizational settings*, New York, NY, US: Free Press, 1972.
- [27] 전지혜, “장애차별경험과 장애인의 우울감의 관계 연구: 자아존중감의 매개효과와 사회적 지지의 조절효과 중심으로,” *정신보건과 사회사업*, 제35권, pp.51-80, 2010.
- [28] 최지선, “중증장애인 근로자의 고용안정성이 생활만족에 미치는 영향: 직무만족도 매개효과와 직장 내 차별경험의 조절효과 검증,” *사회복지정책*, 제36권, 제4호, pp.342-367, 2009.
- [29] F. Herzberg, B. Mausner and B. B. Snyderman, *The motivation to work(2nd ed.)*, New York: John Wiley and Sons, 1959.
- [30] R. T. Roessler and P. D. Rumrill, “The relationship of perceived work site barriers to job mastery and job satisfaction for employed people with multiple sclerosis,” *Rehabilitation Counseling Bulletin*, Vol.39, No.1, pp.2-14, 1995.
- [31] 변은경, 윤숙자, “취업한 정신장애인의 직무스트레스 관련 요인,” *정신간호학회지*, 제19권, 제4호, pp.447-456, 2010.
- [32] 정미혜, 박정일, 구영완, 노영만, “제조업 종사 지체 장애인근로자의 스트레스 관련요인,” *대한산업의학회지*, 제15권, 제1호, pp.12-25, 2003.
- [33] 윤광식, 이상민, “장애인근로자의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구,” *디지털융합연구*, 제6권, 제3호, pp.53-63, 2008.
- [34] 김수환, “근로장애인의 직업스트레스가 일상생활만족도에 미치는 직업만족도의 매개효과 검증,” 제44권, pp.223-246, 2013.
- [35] 김용준, 이성대, 염동문, “매개된 조절효과를 통한 직무스트레스가 생활만족도에 미치는 영향에 관한 연구,” *한국장애인복지학*, 제19권, pp.111-130, 2012.
- [36] 최희철, “취업정신장애인의 직무스트레스와 삶의 질과의 관계에서 회복탄력성의 조절효과,” *디지털융합연구*, 제15권, 제2호, pp.431-439, 2017.
- [37] R. M. Steers, “Antecedents and outcome of organizational commitment,” *Administration Science Quarterly*, Vol.22, No.1, pp.46-56, 1977.
- [38] 오석홍, *행정학*, 서울: 박영사, 2007.
- [39] B. Buchanan, “Building organization commitment: the socialization on of managers in work organization,” *Administrative Science Quarterly*, Vol.19, No.4, pp.533-546, 1974.
- [40] R. T. Mowday, L. W. Porter, and R. M. Steers, *Employee organization linkages: the psychology of the psychology of commitment, absenteeism and turnover*, New York: Academic Press, 1982.
- [41] L. M. Shore and S. J. Wayne, “Commitment and employee behavior: comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.78, No.5, pp.774-780, 1993.
- [42] A. E. Reichers, “A review and reconceptualization of organizational commitment,” *Academy of Management Review*, Vol.10, No.3, pp.465-476, 1985.
- [43] 이희태, “지방정부의 성과지향적 인사관리에 따른 공무원의 역할특성 및 대인관계 요인이 직무스트레스, 직무소진에 미치는 영향,” *지방정부연구*, 제18권, 제3호, pp.457-480, 2014.
- [44] 박경자, 오윤진, “요양보호사의 직무스트레스, 인간관계스트레스, 슈퍼비전 및 직업만족과의 관계 연구: 슈퍼비전의 조절효과 검증을 중심으로,” *노인복지연구*

구, 제60권, pp.7-34, 2013.

[45] J. Gaines and J. M. Jermier, "Emotional exhaustion in a high stress organization," *Academy of Management Journal*, Vol.26, No.4, pp.567-586, 1983.

[46] 신명숙, 홍혜영, "공무원의 대인관계 스트레스와 대처유형이 직무만족에 미치는 영향," *통합치료연구*, 제2권, 제1호, pp63-84, 2010.

[47] J. D. Pincus, *The relationship between top management communication and organizational effectiveness*, CA: Sage, 1986.

[48] 민준영, 김호진, 강혜승, 김성천, *제8차 장애인고용패널조사(2015년)*, 성남: 한국장애인고용공단 고용개발원, 2016.

[49] 이상균, "사회복지연구에서의 매개효과 검증: 예방프로그램의 효과성검증을 중심으로," *사회복지리뷰*, 제12권, pp.19-36, 2017.

[50] R. M. Baron and D. A. Kenny, "The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual strategic, and statistical considerations," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, No.6, pp.1173-1162, 1986.

[51] 문성민, 최선미, "전자정부의 만족도가 정부 신뢰에 미치는 영향에 관한 연구: 정부역량의 매개효과를 중심으로," *한국행정학보*, 제52권, 제4호, pp.119-149, 2018.

[52] 김선경, 전재영, 김초록, "직무 스트레스가 일몰입에 미치는 영향에 대인관계 문제해결 능력의 매개효과: 근무년수를 중심으로," *상담학연구*, 제13권, 제4호, pp.1955-1973, 2012.

[53] A. S. Masten, K. M. Best, and N. Garmezy, "Resilience and development: contributions from the study of children who overcome adversity," *Development and Psychopathology*, Vol.2, No.4, pp.425-444, 1990.

[54] C. A. Olsson, L. Bond, J. M. Burns, D. A. Vella-Brodrick, and S. M. Sawyer, "Adolescent resilience: a concept analysis," *Journal of Adolescence*, Vol.26, No.1, pp.1-11, 2003.

[55] 김평호, 이유리, "사회복지사의 외상사건경험에 따른 외상후스트레스와 정신건강의 영향관계에서 회복탄력성의 매개효과," *디지털융복합연구*, 제14권, 제9호,

pp.545-552, 2016.

저 자 소 개

김 승 완(Soung-Wan Kim)

정희원



- 2011년 8월 : 연세대학교 행정학과 (행정학박사)
- 2016년 9월 ~ 현재 : 국립한국복지대학교 공공행정과 교수

〈관심분야〉 : 공공관리, 장애인복지정책, 재난위기관리