creative commons

COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

보건학석사 학위논문

보건소 근무자의 코로나19 관련 업무 공정성과 그 영향

: 직무 효과성 및 울분을 초점으로

2023년 2월

서울대학교 대학원

보건학과 보건정책관리전공

강 수 영

보건소 근무자의 코로나19 관련 업무 공정성과 그 영향

: 직무 효과성 및 울분을 초점으로

지도교수 유 명 순

이 논문을 보건학석사 학위논문으로 제출함
2022년 11월

서울대학교 대학원
보건학과 보건정책관리전공
강 수 영

강수영의 석사 학위논문을 인준함
2022년 12월

위 원 장 _____ 김홍수 _____ (인)

부위원장 _____ 유승현 _____ (인)

위 원 _____ 유명순 _____ (인)

국문초록

보건소는 2020년 1월 20일 국내에서 코로나19 확진자가 처음 발생한 이후 현재까지 코로나19 대응의 최전선 공중보건 조직으로서 기능해왔다. 이것은 3년에 가까운 시간 동안 보건소의 근무자들이 역학조사, 감염병 대응 업무지원, 검체 의뢰, 신고, 환자이송 등 코로나19 대응으로 인해 증가한 업무를 지속하고 있음을 의미한다. 통상적으로 감염병 대응은 보건소 근무자들이 마주하는 다양한 업무 중 일부이나, 코로나19 팬데믹은 3년에 가깝게 이어지면서 보건소 근무자들의 직무환경과 삶을 변화시키고 있다.

첫 사례 발생 이후 3년을 목전에 둔 코로나19 상황은, 그 사이 변이 바이러스의 출현, 백신과 치료제의 보급, 백신 접종 및 감염에 의한 항체 역가 등 변화를 겪었고 이에 따라 코로나19 대응 정책에도 상당한 전환과 변화가 있었다. 보건소 근무자의 입장에서 이러한 변화는 관련 정책과 지침의 잦은 변경을 의미하며, 새로운 정책과 지침이 작동하도록 또다시 내적, 외적 조율을 해야 하고, 특히나 그런 변화 자체가 불러올 수 있는 수많은 민원에 대응해야 한다는 것을 의미한다. 업무와 그에 의한 불확실성이 가중된 채 누적되고 있는 것이다.

본 연구는 바로 이 부분을 다루고자 했다. 구체적으로 조직관리 및 조직행동 문헌에 따라 보건소 근무자의 코로나19 업무 과중과 업무 관련한 불확실성 누적이 직무만족이나 직무효능감 같은 직무 효과성을 낮추는 방향으로 영향을 미칠 것이며, 업무의 할당과 업무 지속의 요구가 인력의 차별성에 따르지 않으면서 이것이 업무 공정성 인식을 낮추고 결과적으로 울분의 감정을 유발할 것이라고 가정했다.

본 연구의 분석 전략은 보건소의 근무자 개인을 단위로, 업무 공정성,

직무 효과성, 울분의 수준을 확인하고 업무 공정성이 직무 효과성과 울분에 미치는 영향을 실증적으로 분석하는 것이며, 이를 위해 경기도 소재 보건소에 근무 중인 구성원을 대상으로 2022년 1월에 온라인 설문조사를 시행하였다. 분석에 활용한 총 응답자의 수는 517명이었으며, 응답자의 전체 데이터를 대상으로 기술 통계분석, 상관분석, 분산분석, 위계적 회귀분석을 시행하였다.

분산분석 결과 대상자의 고용 형태에 따른 초과근무 시간의 차이가 유의하였으며, 성별, 연령, 직종, 고용 형태에 따라 감당할 수 없는 민원 대응 요구 수준의 차이가 유의하였다. 성별, 연령, 직종, 고용 형태, 근무 지역, 근속연수에 따른 대상자가 인식하는 분배공정성, 절차공정성 수준의 차이도 유의하게 나타났다.

대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족을 살펴보았을 때 성별, 연령, 직종, 고용 형태, 근무 지역, 코로나19 업무 기간, 근속연수에 따른 차이가 유의하였으며, 연령, 고용 형태, 근무 지역, 근속연수에 따른 직무효능감의 차이도 유의하게 나타났다.

분석 결과, 남성의 직무만족이 여성보다 높게 나타났으며, 연령에서는 50대 이상의 직무만족이 가장 높았다. 간호직의 직무만족이 가장 낮았으며 근속연수가 1년 미만일 때 직무만족이 높았다. 직무효능감의 경우 50대 이상이 다른 연령대보다 높게 나타났으며, 근속연수가 10년 이상일 때 효능감이 가장 높았다.

성별에 따른 울분의 차이에서는 여성이 남성보다 울분 수준이 높았으며, 30대의 울분 수준이 다른 연령에 비해 높았다. 간호직의 울분 수준이 다른 직종에 비해 높았으며, 근속연수가 1년 이상 3년 미만, 3년 이상 10년 미만인 경우에 울분 수준이 가장 높았다.

성별, 연령, 직종, 근속연수를 통제한 상태에서 코로나19 업무 공정성의 영향을 확인하기 위해 위계적 회귀분석을 시행하였다. 직무만족의 경우 코로나19 업무 공정성을 투입하였을 때 모형의 설명력이 증가하였으며,

변화량에 따른 유의확률은 $p<0.001$로 유의하였다. 감당할 수 없는 민원 요구 빈도가 높을수록 직무만족이 낮아졌고, 절차공정성을 높게 인식할수록 직무만족은 높게 나타났다.

직무효능감의 경우 코로나19 업무 공정성을 투입한 후 모형의 설명력이 증가하였으며, 변화량에 대한 유의확률은 $p<0.001$이었다. 감당하기 어려운 민원 대응 요구 빈도가 늘어날수록 직무효능감은 감소하였고, 분배공정성 수준이 높을수록 직무효능감은 높아졌다.

울분은 코로나19 업무 공정성을 투입한 후 모형의 설명력이 증가하였으며, 변화량에 대한 유의확률은 $p<0.001$이었다. 초과근무 시간이 늘어날수록, 감당할 수 없는 민원 대응 요구 빈도가 늘어날수록 울분 수준은 높아졌으며, 절차공정성 수준이 높아질수록 울분 수준은 낮아졌다.

본 연구의 함의는 다음과 같다. 성별, 근무 지역, 직종, 근속연수 등 근무자의 일반적 특성에 따라 업무 공정성과 직무 효과성, 울분에의 영향이 상이하며 업무 공정성이 직무 효과성과 울분에 영향요인이 될 수 있기에 공정성 인식을 제고하기 위한 조직 차원의 노력이 요구된다. 또한 근무 환경의 개선을 위한 정책의 수립에서 대상자에 대한 고려와 우선순위 판단이 필요할 것이다.

주요어 : 업무 공정성, 울분, 직무 효과성, 보건소 근무자, 코로나19
학 번 : 2021-20430

목 차

제 1 장 서 론 ····· 1
제 1 절 연구의 배경 및 필요성 ····· 1
제 2 절 연구의 목적 ····· 4
제 3 절 용어의 정의 ····· 4

제 2 장 문헌 고찰 ····· 6
제 1 절 공중보건위기 대응과 보건의료인력 ····· 6
1. Health System Framework ····· 6
2. 공중보건위기와 보건의료인력의 경험 ····· 6
3. 보건소와 코로나19 대응 ····· 7
제 2 절 공정성 ····· 8
1. 개념과 구성요소 ····· 8
2. 공공의 영역에서의 공정성 ····· 10
제 3 절 직무 효과성과 울분 ····· 11
1. 직무 효과성 ····· 11
2. 울분 ····· 13
제 4 절 업무 공정성과 직무 효과성, 울분 ····· 14
1. 업무 공정성과 직무 효과성 ····· 14
2. 업무 공정성과 울분 ····· 15

제 3 장 연구 방법 ····· 16
제 1 절 연구설계 및 연구가설 ····· 16
1. 연구 설계 ····· 16
2. 연구대상 및 자료수집 ····· 17
3. 측정 도구 ····· 18

제 2 절 분석 방법 ····· 25

제 4 장 연구 결과 ····· 26
제 1 절 대상자의 일반적 특성 ····· 26
제 2 절 변수 측정 및 변수 간 상관관계 ····· 26
제 3 절 분산분석 ····· 32
제 4 절 위계적 회귀분석 ····· 40

제 5 장 논의 ····· 48
제 1 절 연구 결과 고찰 ····· 48
제 2 절 연구의 한계 및 의의 ····· 50

제 6 장 결론 및 제언 ····· 53

참고문헌 ····· 57
Abstract ····· 66

표 목 차

[표1] 일반적 특성 변수 ····· 22
[표2] 변수 및 측정 문항 ····· 23
[표3] 응답자 특성 ····· 29
[표4] 주요 변수의 기술통계 ····· 30
[표5] 변수 신뢰도 검정 ····· 30
[표6] 변수 간 상관관계 ····· 31
[표7] 일반적 특성에 따른 코로나19 업무 공정성 여건 점수 ····· 37
[표8] 일반적 특성에 따른 코로나19 업무 공정성 인식 점수 ····· 38
[표9] 일반적 특성에 따른 직무 효과성, 울분 점수 ····· 39
[표10] 직무만족 위계적 회귀분석 결과 ····· 43
[표11] 직무효능감 위계적 회귀분석 결과 ····· 44
[표12] 울분 위계적 회귀분석 결과 ····· 45

그 림 목 차

[그림 1] Health System Framework ····· 6
[그림 2] 중앙-지자체 업무체계 ····· 8
[그림 3] 연구 모형 ····· 17

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경 및 필요성

2020년 1월 말 국내 첫 코로나19 확진자가 발생한 후 3년이 가까운 시간이 흘렀다. 확진자 발생에 따라 한국 정부는 2020년 2월 23일부 감염병 위기 단계를 '심각' 단계로 격상하여, 2022년 11월 현재까지 유지하고 있다. 감염병의 대응을 위해 정부는 광범위한 선별진료소 운영, 단계별 거리두기 정책, 역학조사관 양성 등 적극적인 방역 정책을 시행하였으며 코로나19 초기 한국은 방역 우수국가로 평가받기도 했다(류호, 2022). 실제 주요 국가의 사망률 현황을 살펴보았을 때도 한국이 0.1로 미국 1.1, 영국 0.8, 일본 0.2, 중국 1.9에 비해 낮았다(코로나바이러스 감염증-19, 2022).

해외에서는 한국의 방역 정책을 우수한 공중보건 시스템과 인프라, 다원적 역학조사의 측면에서 높게 평가하였으며 코로나19 팬데믹을 경험하며 공공의료의 중요성은 더욱 강조되고 있다.

재난 상황에서 의료 서비스에 대한 수요는 상당하며(Chaffee, 2009), 코로나19 관련 정책과 지침은 반복되는 바이러스 변이와 그 특성, 확진자 규모에 따라 수시로 변화하였고 보건소는 방역의 최전선에서 그 역할을 수행했다.

코로나19 대응의 최전선에서 의료 종사자들은 '이름 없는 영웅', 'K-방역의 주역', '코로나 사태 속 숨은 주역' 등으로 불렸으나, 실제 이들은 근무지에서 100시간이 넘는 초과근무와 민원 등 다양한 문제에 직면하여 정신건강 문제를 경험했고 그 결과 코로나19 발생 이전과 비교하여 휴직과 이직률 또한 증가하였다(임수민, 2021).

위와 같은 관점을 가지고 코로나19 팬데믹 상황에서 방역과 공공의료의 중심에 있었던 '보건소'라는 조직에 대해 살펴보아야 할 것이다.

조직은 시스템의 한 형태로, 여러 하위 시스템으로 구성되어 있고 이는

분석 수준(level of analysis)과 관련을 가져 보통 4개의 분석 수준이 존재하며 구성원(개인 분석 수준), 그룹 분석, 조직 분석, 외부 환경(조직 간 관계)으로 나뉜다(Richard L. Draft, 2015).

조직은 인력에 의존하며, 복잡한 변화 상황에 노력을 기울이거나 반대로 변화를 중단하도록 만드는 것은 사람, 즉 인력요인이기에(Macfarlane et al., 2011) 조직 행동론(Organizational behavior)적 관점에서 근무자 개인에게 접근하여 인지적이거나 정서적인 차이를 알아보는 것이 필요할 것이다.

코로나19 대응 과정에서 보건소 근무자들이 경험하는 문제는 다양하겠으나, 그 중 주요한 문제 중 하나는 업무 공정성과 관련한 부분이다.

보건소 근무자들은 파견 과정에서 그 절차와 인력에 대한 미흡한 처우, 기존 직원과 파견 직원들과의 보상(분배)의 차이를 경험했다(신형주, 2021). 보건 진료 전담 공무원의 경우 “업무의 과중, 명확하지 않은 지침에서 오는 어수선함, 쉬지 않고 울리는 콜센터 응대에 얽매임” 등의 어려움에도 불구하고 파견직이라는 이유로 보상이 제외되는 경험을 하기도 하였다(하재현, 이현주. 2022).

또한 불공정 근무 편성, 근무 여건의 문제로 청원을 신청한 사례도 있었으며 장시간의 초과근무와 민원 응대 등 기피 업무에 대한 순환배치 과정에서 불공정을 경험했다.

불공정은 “부담이 다른 사람들에게 균등하게 퍼지지 않고 어떤 사람들이 다른 사람보다 더 많이 부담하게 될 때 경험되는 것”으로(Linden et al., 2022), 근무자들이 조직 생활에서 고려하는 문제들 중 가장 두드러지는 것은 정의와 공정성이다(Jason & Kate, 2015).

조직에서 공정성에 대한 문제는 가장 중요한 핵심적인 부분이며, 이는 단순히 하나의 영역에만 영향을 미치지 않고 다차원적인 영역에 영향을 미치기 때문이다(Mikula, 1980).

근무자의 노력과 직무만족이 업무 상황에서 지각된 공정성에 의해 결정되며, 불공정, 모욕, 신뢰 위반, 자원 부족이 울분의 유발요인이 될 수 있다는 점(Linden et el., 2022)을 고려하면 업무 공정성은 직무만족과 정신

건강에 영향을 미침을 알 수 있다.

감염병이 정점에 도달했을 때 근무자의 근무 시간은 늘어나며, 자신의 안전에 대한 위험과 가족에게 전염될 가능성에 대한 두려움을 포함해 부담을 안게 된다(Balicer et al., 2010). 재난 상황에서 업무 의지에 대해 알아보는 것이 대응의 효과를 향상시킬 수 있다는 점에서 직무효능감에 대해 알아보는 것이 직무만족과 더불어 중요할 것이다.

또한 보건소 근무자가 코로나19 상황에서 경험하는 정신건강 문제는 다양하겠으나, 불공정이 울분을 유발할 수 있다는 점에서 보건소 근무자들의 업무 공정성, 직무 효과성, 울분에 주목하고자 한다.

코로나19 팬데믹 상황에서 일선 의료 종사자의 경험을 다룬 질적 연구가 진행된 바 있고(Kang et el., 2021), 다양한 조직에서 공정성과 직무 효과성을 다룬 연구가 진행되었으나(윤정구 & 임준철, 1998; 고종욱& 서상혁, 2003; 박정도, 2012), 이는 공정성 인식을 주로 분석하였으며 공정성이 직무 효과성과 개인의 정신건강에 어떤 영향을 미치는지에 대해 알아본 연구는 많지 않았다.

평소 보건소 근무자의 업무 상황에서도 초과근무와 민원 대응 요구가 있겠으나, 본 연구에서는 최근 3개월간의 초과근무 시간이 업무의 양과 시간에 대한 공정성을 반영할 수 있는 지표이며, 감당할 수 없는 민원 대응 요구는 기피 업무와 업무 배치에 관련한 공정성을 반영함을 가정하였다.

본 연구에서는 코로나19 팬데믹 맥락에서 보건소 근무자가 경험한 코로나19 업무 공정성과 직무 효과성, 울분 실태를 확인하며, 업무 공정성 여건 및 인식이 직무 효과성과 울분에 미치는 영향을 알아보고자 한다.

이를 바탕으로 업무 공정성의 차원에서 개선점을 도출하고, 보건소 근무자의 직무 효과성 향상과 정신건강 개선을 위한 정책의 우선순위에 근거 자료를 제공하고자 한다.

제 2 절 연구의 목적

본 연구의 목적은 코로나19 팬데믹 상황에서 보건소 근무자가 경험한 업무 공정성 여건 및 인식을 확인하고, 업무 공정성이 직무 효과성과 울분에 미치는 영향을 확인하는 것이다.

연구에서는 업무 공정성을 업무 공정성 여건과 공정성 인식으로 나누어 살펴보고자 하였으며, 근무자의 일반적 특성을 통제한 상태에서 코로나19 업무 공정성이 직무 효과성과 울분에 미치는 영향을 확인함으로써 개선점을 도출하고 정책의 우선순위 정립에 도움이 될 수 있는 근거 자료를 제공하고자 한다.

제 3 절 용어의 정의

1. 보건소 근무자

본 연구에서의 보건소 근무자는 의료인, 의료기사, 행정직원 등 보건소의 코로나19 치료 · 방역 과정에 개입하여 업무를 담당한 직원을 의미한다.

2. 코로나19 업무 공정성

본 연구에서의 코로나19 업무 공정성은 코로나19 대응·방역 업무 과정에서 보건소 근무자의 업무 공정성 여건과 인식을 측정한 것을 의미한다. 업무 공정성 여건은 감당할 수 없는 민원 대응 요구 빈도와 초과근무 시간으로 구성하였으며, 업무 공정성 인식은 조직공정성의 3요인 중 분배공정성, 절차공정성을 측정한 것을 의미한다.

3. 직무 효과성

직무 효과성은 조직으로부터 그 지위에 공식적으로 부과되는 직위 역할을 수행하는 정도로 규정할 수 있으며, 궁극적으로는 조직의 효과성에 관심을 두고 있다(손경애, 2008). 이 연구에서 직무 효과성은 이상호(2006)의 도구를 통해 측정한 직무만족과 Balicer et al.(2010)의 효능감 도구를 통해 측정한 직무효능감을 의미한다.

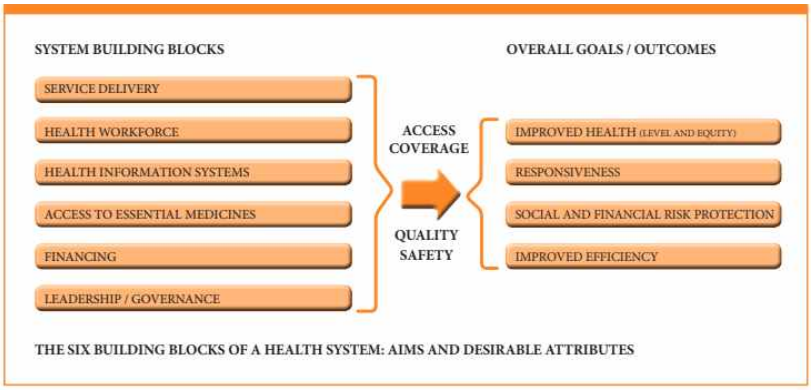
4. 울분

울분은 일상생활에서 나타날 수 있는 부정적인 생애 사건을 경험하고, 그 경험이 불공정하고 부당하다고 느끼는 감정이다(Linden, 2003). 본 연구에서의 울분은 Linden(2009)이 개발하고, 한창수(2015)가 번역한 한국어판 외상 후 울분장애 측정 도구를 통해 측정된 점수를 의미한다.

제 2 장 문헌 고찰

제 1 절 공중보건위기 대응과 보건의료인력

1. Health System Framework



<그림 1> Health System Framework(WHO, 2010)

WHO의 Health System Framework에서 System Building Blocks는 각각 다른 방식으로 보건 시스템의 강화에 기여하며, 목표 달성을 위해서는 각각의 요소가 필수적이다(WHO, 2010). 보건의료인력(Health Workforce)은 시스템의 주요 투입 요소 중 하나로, 서비스 제공에 있어 핵심적인 역할을 담당한다.

보건 인력은 “주요 목적이 건강 증진을 위한 행동에 참여하는 모든 사람”으로 정의되며, 여기에는 임상 인력 뿐 아니라 관리, 지원 인력 등 의료 시스템의 수행에 필요한 인력이 포함된다(WHO, 2010).

2. 공중보건위기와 보건의료인력의 경험

감염병은 사회적 재난의 한 분야로, 우리나라는 감염병 관리체계 구축

을 통해 감염병의 발생 및 유행을 방지하기 위해 노력하고 있다. 감염병 위기 경보는 관심·주의·경계·심각의 4단계로 구분되며 피해의 속도와 확대 가능성, 심각성을 종합하여 단계가 결정된다(정은경, 2017).

신종 감염병과 같은 재난 상황은 보건의료 종사자들에게 익숙하지 않으며, 본래의 업무 외에 추가된 업무를 감당해야 할 뿐만 아니라 시급하게 변화하는 환경과 업무체계는 의료 종사자들에게 혼란을 야기할 수 있으며(신형호 & 박상신, 2021), 이는 보건 의료인의 직무와 지속의지에 큰 위협요소로 작용한다(Wu, Y. et al., 2020).

Job demands-Resources model(Bakker & Demerouti, 2007)에 따르면 적절한 대응 수단이 제공되지 않은 상태에서의 과도한 수준의 직무 요구에 직면하게 되면 이는 직무 긴장, 스트레스, 불안, 소진 등으로 이어지며 효능감을 저하시킬 수 있다. 또한 Hobfoll(1989)의 자원보존 이론에서도 자원의 풀이 적거나 완충을 위한 자원을 적게 받은 사람은 더 큰 loss spiral에 빠지게 됨을 설명한다.

전염병의 발생은 보건의료 종사자의 정신건강에 심각한 부정적인 영향을 미친다(Li wen Poh et al., 2022). 코로나19 진료기관에 근무 중인 의료 종사자(간호사, 의사, 의료기사, 행정직군)를 대상으로 수행한 한국의 연구에서 대상자의 26.7%가 불안을 호소하였으며, 대상자의 11.9%는 중등도 불안을 호소했다(박혜림 & 이수정. 2022)

코로나19 전담 인력에 대한 최정주 & 채영란(2022)의 연구에서도 연구대상자의 34.6%가 대응 업무로 인한 외상 경험을 호소했고, 민원인의 폭언, 무시, 욕설 등 악성 민원과 관련한 외상 사건이 가장 많았다.

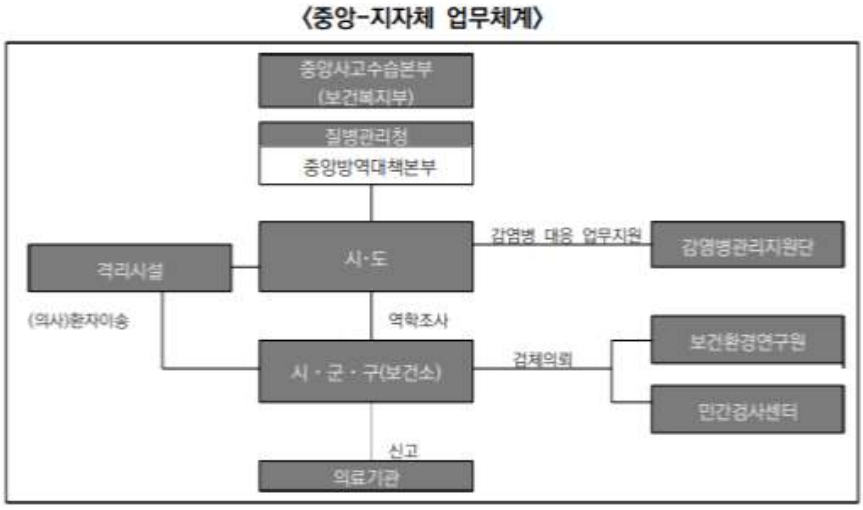
코로나19 방역 인력을 대상으로 수행한 경기도감염병관리지원단과 서울대학교의 2021년 연구에서 응답자의 69.7%는 업무와 관련해 “부당하거나 정의에 어긋나는 일”로 울분을 경험하였으며, 울분의 주요 원인은 “불공정한 업무분배 25.4%, 감정적·억지 민원 19.6%, 부당한 취급과 대우 12.7% 등”으로 나타났다(구무서, 2020).

3. 보건소와 코로나19 대응

보건소는 지역보건의료기관의 일종으로, 지역보건법에 따라 운영된다. 보건소는 지역 주민의 건강 증진, 질병 예방·관리를 위해 시·군·구에 1개씩 설치되며 인구가 30만을 초과하는 경우나 지역 주민의 보건의료를 위해 특별히 필요하다고 인정되는 경우 추가로 설치할 수 있다. 지역보건법에서는 보건소의 기능과 업무를 설명하고 있으며, 지역보건의료서비스 내용에는 감염병의 예방 및 관리가 포함된다.

한국은 코로나19 확산에 따라 감염병 위기경보단계를 2020년 2월 23일부로 심각 단계로 격상한 이후, 현재까지 유지하고 있다.

심각단계에서는 중앙방역대책본부가 지속적으로 운영되며, 보건복지부 내에 중앙사고 수습본부가 설치 및 운영된다. 보건소는 역학조사, 감염병 대응 업무지원, 검체 의뢰, 신고, (의사) 환자 이송 등 다양한 역할을 하며 대부분의 기관과 연계하여 역할을 수행한다(그림 2).



<그림 2> 중앙-지자체 업무 체계
(중앙방역대책본부, 중앙수습본부. 2022)

제 2 절 공정성

1. 개념과 구성요소

1) 공정성 이론

공정성의 사전적 의미는 집단 혹은 조직 생활 과정에서 여러 인격에 대한 대우와 복리후생의 배분을 기준에 따라 공평하게 하는 것이다(한국기업교육학회, 2010). 공정성은 구성원들 사이에 긍정적인 감정과 협력, 규범 준수를 일으키는 요소로 집단의 안정과 지속에 중요한 역할을 한다(박효민 등, 2015).

Adams(1963)의 Equity-Job motivation 이론에 따르면 근로자는 시간, 노력, 충성심, 인내심, 개인적인 희생 등을 투입하는 대가로 임금, 보너스 이익, 인정, 명성, 즐거움 등의 보상을 원하며 그 기준은 그들이 인지한 시장의 규범에 따른다. 투입과 대가가 상응하지 않을 경우 동기부여가 감소하여 투입을 줄이거나 개선과 변화를 위해 노력하지 않는다.

공정성 이론은 사회적 교환관계에서 나타나는 현상을 바탕으로 시작되었으며, 기업 조직에서 구성원들이 불공정을 느꼈을 때 나타나는 인지적 및 행동적 측면의 동기화 과정을 설명하는 것이 핵심이다. 공정성 이론에서는 단순히 자신의 투입과 산출 간의 비율뿐만 아니라 타인과 조직과의 교환관계를 비교하며 공정성을 지각하게 된다(박경규, 2014).

사회 구성원들의 보상의 공정성에 대한 인식은 그들이 속한 조직에 대한 긍정적 평가와 감정적 애착을 높이고, 생산을 증가시키며, 소속 집단을 위해 헌신하고 협력하려는 태도를 공고히 하고, 궁극적으로 조직의 규칙이나 가치를 보다 잘 따를 수 있게 하는 등 공동체를 향한 긍정적 행동에 다양한 영향을 미친다(Tyler, 2010). 따라서 공정성은 상호 협력을 통해서만 유지되는, 사회의 체계가 추구해야 할 가장 중요한 덕목으로 인식되어 왔다(Rawls, 1971).

2) 조직공정성

본 연구에서의 업무 공정성 인식은 조직공정성을 의미하며, 조직공정성에 대한 이론적 접근에는 조직공정성을 분배공정성(Distributive Justice), 절차공정성(Procedural Justice), 상호작용공정성(Interactional

Justice)등으로 구분하는 3요인 모델과 상호작용공정성을 세분화 하는 4요인 모델이 있다(박정도 & 허찬영, 2012). 본 연구에서는 분배공정성, 절차공정성 요인을 알아보고자 하였다.

① 분배공정성

분배공정성은 초기 공정성 이론의 핵심으로 Homans(1961)가 처음 제시하였고, Adams(1965)에 의해 본격적으로 다루어졌다. 분배공정성은 자신의 투입과 비교하여 직무와 보상에서 주어지거나 획득한 결과에 대해 적절한 보상이 주어졌다고 지각하는 정도이며(Greenberg, 1990), 분배공정성은 공정한 보상, 결과적 만족, 상대적 형평과 관계가 있다(김성식, 2022). 근무자는 상호교환 관계에서 자신의 투입 대비 산출 비율에 대한 지각으로 투입 대비 산출의 비율이 낮을 경우 불공정함을 지각하게 된다(이슬기 등, 2019).

② 절차공정성

절차공정성은 보상의 결과보다는 보상을 결정하는 절차가 공정한가를 의미하는 개념으로(박정도 등, 2012), 공정한 기준, 제도적 만족, 의견 수렴 등을 반영한다(김성식, 2022). Leventhal(1980)은 사람들이 결과 자체보다 절차가 중요할 수 있음을 시사하며 일관성, 편견으로부터의 독립성, 정보에 기초하는 것, 수정할 기회, 모든 사람의 관심 고려 여부, 윤리 기준에의 부합 등 6가지 절차공정성에 대한 결정요인을 제시했다.

Greenberg & Tyler(1987)의 연구 결과에서는 중간 이상의 보상을 받은 사람들은 절차와 관계없이 공정하다고 지각하고, 반대로 낮은 보상을 받은 사람들은 절차가 공정하다고 여길 때만 공정함을 인식한다고 밝혔다(박정도 등, 2012).

2. 공공의 영역에서의 공정성

공공 영역에서의 공정성을 알아보기 위해서는 공공기관과 민간기간의

차이를 살펴볼 필요가 있다. 공공조직은 시장에서 교환되지 않는 재화와 서비스를 생산하기에, 공공조직의 목표는 민간 조직과 비교했을 때 모호하거나 무형이고, 여러 가지 목표가 더 자주 상충된다(Rainy, 2009). 목표가 복잡하거나 상충된다는 점은 조직 관리에 중요한 영향을 미치게 된다.

공공 조직의 업무는 “시장성과 공공성”을 동시에 갖기에 그 결과를 계량하기가 어렵고, 업무가 정형화되어 있기에 개인이 특출난 성과를 창출하기가 쉽지 않다(도명록 등, 2018). 개인의 업무 능력을 정확히 평가함으로써 공정성이 확보되나, 공공부문의 경우 민간에 비해 공정성과 보상의 연계성 확보가 어려운 것이 현실이다(심재권 & 정석환, 2007).

공공조직과 민간조직에서의 공정성을 비교한 Kurland & Egan(1999)의 연구에서는 공공 부문 근무자의 분배공정성, 절차공정성이 민간에 비해 낮게 나타났다. 공공과 민간조직 근로자의 직무만족에 대한 영향요인 차이를 연구한 김지훈(2017)은 공공부문 근로자들은 민간 부문에 비해 인사공정성이 직무만족에 더 많은 영향을 미침을 확인하였다. 또한 과거에 비해 개인 요인과 함께 복지와 인사공정성이 중시되는 추세가 나타난다고 하였다.

제 3 절 직무 효과성과 울분

1. 직무 효과성(Job Effectiveness)

직무 효과성(Job Effectiveness)의 개념은 연구자마다 상이하며, 다양하게 정의된다. 직무 효과성을 극대화하는 것은 전통적인 조직 이론부터 현대에 이르기까지 조직연구의 궁극적 목적이다(이봉희, 2017). 직무 효과성의 변수는 연구자마다 상이하며, 대부분 직무만족과 직무성과 요인을 대부분 공통적으로 선정하고 있다(정상현, 1995).

이 연구에서는 직무만족 요인과 함께 개인의 성과와 관련한 직무 효능감을 직무 효과성의 하위변수로 설정하였다.

1) 직무만족(Job Satisfaction)

직무만족(Job Satisfaction)에 대한 학자들의 정의는 다양하다. 직무만족은 업무와 관련한 경험, 기대, 상황 등에 대해 구성원이 가지는 감정적인 태도와 느낌, 즉 정서 상태로 설명된다(정광호 & 김태일, 2003). 필요, 흥미, 기대의 만족을 통해 자신의 직무로부터 얻는 정신적인 즐거움을 의미하며, 근무자가 직장에서 원하는 것과 받는 것 사이의 일치성을 측정함으로써 근무자와 작업환경 간의 상호작용을 나타낸다(Wright et al., 2004).

직무만족은 개인적인 특성과 직무특성, 직무를 수행하는 상황에 따라 영향을 받으며, 직무만족에 영향을 미치는 직무 상황과 환경으로는 재직기간, 근무시간, 직종, 관리자와 근무자의 갈등을 들 수 있다(한인섭, 2002). 직무만족은 실제 직무 환경보다 연령, 학력 등 인구 통계학적 특성과 재직기간의 영향을 더 받는다고 설명되기도 하는데(Blackburn & Bruce, 1989), 직무만족을 연구한 이봉희(2017)의 연구에서도 연령이 많고 근속연수가 길거나 상위 직급에서 직무만족 수준이 높게 나타났다.

공공조직과 민간조직의 직무만족을 분석한 은종환(2013)의 연구에서도 성별, 연령, 정규직 여부, 급여, 초과근무일수, 학력 등이 직무만족에 유의한 영향을 미쳤다.

연령과 재직기간은 정의 영향에 있다고 주장하는 연구에서는 연령이 증가함에 따라 수입이 늘고 직위, 권한이 높아짐에 따라 직무의 자율성이 증가하기 때문이라고 설명한다(Gibson & Klein, 1970).

2) 직무효능감(Job efficacy)

직무효능감은 자기효능감 이론에서 발전한 내용으로(이화종, 2012) 자기효능감은 개인이 어떤 결과를 산출하기 위해 요구되는 행동들을 성공적으로 수행할 수 있는 신념을 의미한다(Bandura, 1997). 조현정(2015)에 따르면 직무효능감은 어떤 직무와 관련해 “성공적으로 성공적으로 수행할 수 있다고 믿는 개인의 믿음”이다. 높은 직무효능감을 가진 근무자는 높은 목표 수준을 달성할 가능성이 높고, 목표 수행 정도는 조직에 있어 중요하기에 인력 운영에 있어 직무효능감은 중요성을 가진다(김봄메, 2003).

중소기업 근무자의 직무몰입과 업무부하, 직무효능감의 관계를 연구한 윤경신 & 김진모(2016)는 업무 부하가 직무몰입, 효능감에 부적인 영향을 미친다고 설명하였으며, 교사를 대상으로 한 백지은(2021)의 연구에서는 교사의 유발된 분노 감정(지각된 공정성, 좌절, 인내력 부족 등)이 직무효능감에 영향을 미친다고 하였다.

재난 상황에서 업무 의지에 대해 알아보는 것이 재난 대응의 효과를 향상시킬 수 있다는 점에서 효능감은 중요하며, 인플루엔자 팬데믹 상황에서 직원의 효능감과 직무성과를 다룬 Balicer(2010)의 연구에서 효능감을 높게 인식할 때 팬데믹에의 대응 의지가 높게 나타났다.

2. 울분(Embitterment)

최근 사회과학 분야에서 PTSD(외상 후 스트레스 장애)와 대비되는 개념으로 PTED(외상 후 울분 장애, Posttrumatic embitterment disorder)라는 개념을 사용하고 있으나, 울분의 본질과 규정에 대한 합의는 이루어지지 않았으며(김병재, 2022) 학자들에 따라 그 정의가 다양하다(Alexander, 1960; Linden, 2003; Znoj, 2016). Linden(2003)에 따르면 울분은 일상생활에서 나타날 수 있는 부정적인 생애 사건을 겪고, 해당 경험이 불공정하고 부당하다고 느끼며 생기는 감정이다.

외상 후 스트레스 장애가 “치명적인 사건”을 경험함으로써 얻는 장애라면, 외상 후 울분 장애는 “이혼, 실업, 정리해고” 등 정상적이지만 심각한 사건을 겪으면서 발생하게 된다(Linden, 2003). 외상 후 울분 장애의 증상으로는 억울함, 허탈함, 부당함이 포함되며 부당한 사건에 대응하고자 하면서도 목적의식을 갖지 못하고 자기 통제력을 상실하기도 한다(Linden, 2009). 또 “부정적 사건 경험에 따라 기본적 믿음과 가치관이 손상”된 상태로 자발적인 치료를 받으려고 하지 않는다(공정식, 2021).

울분 감정의 발현에 있어서는 공정성과 불공정성 개념, 즉 외부적 요인이 작동하고 울분 감정의 결과는 자신을 향하는 경향이 있다고 설명된다. 또한 울분을 느끼게 하는 사건은 사회적인 불공정의 경험과 관련한다(Pirhacova, 1997).

청년 1,000명을 대상으로 부정적 사건 경험과 울분에 대해 연구한

Lee, J. H. & Kim, S. (2019)는 부정적인 생애 사건을 많이 경험하면 그렇지 않은 군에 비해 울분 수준이 높게 나타남을 확인했다. Muschalla & von Kenne(2022)의 연구에서도 부정적 생애 사건을 많이 경험할수록, 사회경제적 지위가 낮을수록(전반적인 삶의 질이 낮고 소득이 낮을수록) 울분의 수준이 높게 나타났으며, 부정적 생애 사건의 유형으로는 사적으로 중요한 관계에 있는 사람들의 불공정함이 있었다.

제 4 절 업무 공정성과 직무 효과성, 울분

1. 업무 공정성과 직무 효과성

업무 공정성이 직무 효과성에 미치는 영향에 대한 연구는 그 대상에 따라 다양하다. 업무 공정성 여건과 관련하여 근로시간과 직무만족을 분석한 은종환(2013)의 연구에서 공공기관의 경우 초과근로 일수가 증가할수록 직무만족도가 하락하는 경향이 있었으며, 코로나19 팬데믹 상황에서 의료 종사자의 직무만족에 대해 연구한 Stephen X. Zhang et al.(2022)의 결과에서도 근무 일수는 직업 만족도와 삶의 만족도 모두에 영향을 미쳤다. 전성수(2018)의 연구에서는 민원 담당 공무원의 감정노동이 직무만족에 영향을 미쳤으며, 신재헌 & 김상운(2018)의 연구에서도 악성 민원 경험이 직무만족과 조직몰입에 부정적인 영향을 미쳤다. 또한 공공서비스에 종사하는 근로자들의 감정노동과 직무만족을 알아본 심고은(2014)의 연구에서도 상대적으로 민원 응대 빈도가 높은 부서가 그렇지 않은 부서에 비해 직무만족이 통계적으로 유의하게 낮았다.

조직공정성 인식을 직무 효과성의 영향요인으로 설명하는 연구들도 있다. Alexander & Ruderman(1987)의 연구에서는 공정성이 직무만족, 신뢰, 이직 의도, 감독자 평가에 영향을 미치며 절차공정성이 분배공정성보다 더 큰 영향력을 가졌다. 사회복지사의 조직공정성 인식과 직무만족을 다룬 황효진(2014)의 연구에서도 절차공정성이 직무만족에 유의하게 정의 영향을 미쳤고, 중앙부처 공무원을 대상으로 조직공정성 인식과 직무

만족을 연구한 표선영(2020)은 절차공정성이 분배공정성보다 직무만족, 조직몰입과 더 강한 영향을 가지며, 계급이 낮을 경우 그 영향이 더 크게 나타남을 확인했다.

공기업 근무자를 대상으로 한 이화종(2012)의 연구에서도 분배공정성은 직무만족에 정의 영향을 미쳤으며, 한국 공항공사 직원을 대상으로 한 이봉희(2017)의 연구에서도 분배공정성은 직무만족에 정의 유의한 영향을 미쳤다.

사회복지시설 종사자를 대상으로 한 이동수(2008)의 연구에서도 종사자의 분배공정성, 절차공정성은 자기효능감과 직무만족에 부분적으로 영향을 미쳤다.

2. 업무 공정성과 울분

불공정을 인식하였을 때 나타나는 결과 중 하나는 울분이며, 울분의 근원이 되는 대부분의 사건들은 업무와 관련이 있다(Linden & Maercker, 2011; Michailidis & Cropley, 2018; Michailidis, 2017). 영국 근로자를 대상으로 한 michailidis(2017; 2018)의 연구에서 분배공정성, 절차공정성이 울분에 영향을 미쳤으며 성별, 근무시간, 근속연수, 정서, 사회적 지지를 포함하여 회귀분석을 시행하였을 때 모든 변수가 울분에 유의한 영향을 미쳤다.

NHS 직원을 대상으로 한 Sensky(2015)의 연구에서 조직 지원과 절차적 정의는 울분에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 근속연수가 늘어날수록 울분의 수준은 증가했다.

한국의 병원 간호사를 대상으로 한 조세린(2021)의 연구에서는 업무 과부하, 업무 갈등, 조직공정성이 울분에 영향을 미쳤다.

제 3 장 연구 방법

제 1 절 연구설계 및 연구가설

1. 연구설계

본 연구는 보건소 근무자의 일반적 특성에 따른 코로나19 업무 공정성, 직무 효과성, 울분의 실태를 알아보고, 코로나19 업무 공정성이 직무만족과 직무효능감, 울분에 미치는 영향을 위계적 회귀분석 방법을 통해 설명하고자 하는 연구이다.

연구의 질문 및 가설, 모형은 다음과 같다.

1) 연구 질문

연구 질문 1. 보건소 근무자의 코로나19 관련 업무 공정성은 직무 효과성에 어떤 영향을 미치는가?

연구 질문 2. 보건소 근무자의 코로나19 관련 업무 공정성은 울분에 어떤 영향을 미치는가?

2) 연구 모형 및 가설

H1. 코로나19 관련 업무 공정성은 직무 효과성에 영향을 미칠 것이다.

H1 - 1) 초과근무, 감당할 수 없는 민원 대응 요구 빈도가 늘어날수록 직무만족과 직무효능감은 낮아질 것이다.

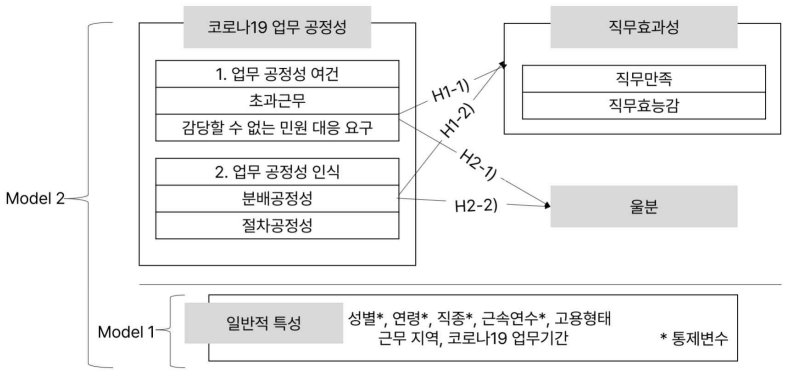
H1 - 2) 공정성 인식이 높아질수록 직무만족, 직무효능감이 높아질 것이다.

H2. 코로나19 관련 업무 공정성은 울분 수준에 영향을 미칠 것이다.

H2 - 1) 초과근무, 감당할 수 없는 민원 대응 요구 빈도가 늘어날수록

울분 수준이 높아질 것이다.

H2 - 2) 공정성 인식이 높아질수록 울분 수준은 낮아질 것이다.



<그림 3> 연구 모형

2. 연구대상 및 자료수집

1) 연구대상 및 표본 선정

본 연구는 경기도 소재 보건소 근무자들 중 코로나19 치료·방역 과정에 개입하여 업무를 수행하고 있는 경우를 대상으로 진행하였다. 총 연구 대상자는 500명 내외로 산출하였으며 최종 수집된 결과는 517건으로, 해당 대상자를 바탕으로 분석을 진행하였다.

2) 자료수집 절차

본 연구는 경기도 감염병 관리지원단의 <경기도 코로나19 심리방역을 위한 보건소 인력 인식조사> 용역 과제에서 수집한 데이터를 활용하였다. 연구자가 소속된 용역 과제는 서울대학교 생명윤리위원회의 승인을 받은 후 진행되었으며, 본 연구는 기존 자료를 이용한 연구로 면제 승인을 받았다(승인번호 [IRB No. E2211/004-009]). 해당 연구의 자료 수집을 위해 경기도 소재 보건소에 근무하는 인원을 대상으로 설문 링크를 전송하였으며, 설문조사의 목적에 대해 설명하였다. 설문 링크를 클릭한

연구 대상자는 연구에 대한 설명을 읽고 직접 동의 여부를 선택할 수 있으며, 자의에 의해 설문을 언제든지 중단해도 되고 중단에 대한 불이익이 없음을 밝혔다. 설문에서 연구 대상자를 식별할 수 있는 개인정보는 수집하지 않으며, 자료 수집 후 임의로 ID를 부여하여 분석할 것을 안내하였다.

연구에 사용된 데이터는 암호화된 파일에 저장하여 잠금장치가 되어있는 연구실에 보관하고, 연구책임자, 공동연구자, 연구담당자에 한해서만 접근 권한을 가짐 등을 명시하여 개인정보 보호에 대해 설명하였다. 또, 모바일 설문지를 구현하고 답례품을 제공하기 위해 정보를 수집하는 대행업체는 계약서 및 업체 내규에 따라 데이터와 개인정보를 관리하고, 수집된 자료는 생명윤리법 시행규칙 제 15조에 따라 연구 관련 기록을 연구가 종료된 시점부터 3년간 관하다가 폐기할 것임을 명시하였다.

본 설문조사는 온라인 조사 전문 업체를 통해 설문을 구축하여 진행하였으며, 2022년 1월 18일부터 2022년 1월 26일까지 9일간 자료를 수집하였다.

3. 측정 도구

본 연구에서의 일반적 특성은 성별, 연령, 직종, 고용 형태, 근무 지역, 코로나19 업무 기간, 근속연수로 구성하였으며(표 1), 이에 따른 코로나19 업무 공정성, 직무 효과성, 울분의 차이를 알아보았다.

직종은 직무의 내용에 따라 보건직, 간호직, 의료기술직, 행정직, 그 외로 구분하였으며, 고용 형태는 근로 계약의 형태에 따라 공무원, 공무직, 계약직, 그 외로 구성하였다. 근무 지역은 경기 북부와 경기 남부로 나누었으며, 코로나19 업무 기간은 코로나19 최초 확진자가 발생한 이후 코로나19 업무에 투입된 기간을 의미하고 근속연수는 입직 이후 총 근무기간을 측정하였다.

위계적 회귀분석 모형에서는 성별, 연령, 직종, 근속연수를 통제 변수로 활용하였다. 독립변수로는 초과근무, 감당할 수 없는 민원 대응 요구, 분

배공정성, 절차공정성, 종속변수로는 직무만족 및 직무효능감, 울분을 투입하였다(표 2).

연구 모형의 가설 검정, 적합성을 위해 투입된 변수의 신뢰도 검정을 시행하였다. 신뢰성은 자료가 얼마나 일관성을 나타내는가를 평가하는 척도로, 본 연구에서는 Cronbach's alpha를 활용하여 내적 일관성을 측정하였다.

1) 코로나19 업무 공정성

본 연구에서 코로나19 업무 공정성은 초과근무, 감당할 수 없는 민원 대응 요구의 업무 공정성 여건과 분배공정성, 절차공정성의 업무 공정성 인식으로 구성하였다. 업무 공정성 현황 파악을 위해서는 객관적인 측면(근무 시간, 민원 빈도)과 주관적인 측면(공정성 인식-분배공정성, 절차공정성) 모두에 대한 확인이 필요함을 고려하였다.

① 초과근무

초과근무는 최근 3개월간의 월 평균 초과근무 시간을 의미하며, 업무량 및 강도와 관련한 공정성을 반영할 수 있는 지표라고 가정하였다. "최근 3개월간 월 평균 초과근무 시간은 어떻게 되십니까?"라는 단일 문항에 대해 월 50시간 이하(1), 월 50시간 이상 100시간 미만(2), 월 100시간 이상 150시간 미만(3), 월 150시간 이상(4)으로 측정하여 4점 척도로 분석하였다.

② 감당할 수 없는 민원 대응 요구

과도한 민원에 대한 대응은 기피 업무이기에, 감당할 수 없는 민원 대응 요구를 경험하는 빈도는 업무 분장 절차와 그 결과에서의 공정성을 반영할 수 있는 지표임을 가정하였다. 감당할 수 없는 민원 대응 요구는 "코로나19의 대응 업무에서 감당할 수 없는 민원을 경험하였다면 그 빈도는 어떻습니까?"라는 단일 문항에 없다(1), 주 1회 미만(2), 주 1-2회(3), 주 3-4회(4), 주 5회 이상(5)으로 측정하여 5점 척도로 분석하였다.

③ 분배공정성

분배공정성을 측정하기 위해 “지난 2년 동안 보건소의 코로나19 관련 업무에 필요한 인력, 재정, 물품 등의 자원의 분배가 얼마나 공정하다고 보십니까?”의 단일 문항을 사용하였으며 10점 척도(0 : 전적으로 불공정, 10 : 전적으로 공정)로 측정하였다.

④ 절차공정성

절차공정성을 측정하기 위해 “지난 2년 동안 보건소의 코로나19 관련 업무 과정상의 처우가 얼마나 공정하다고 보십니까?”의 단일 문일 문항을 사용하였으며 10점 척도(0 : 전적으로 불공정, 10 : 전적으로 공정)로 측정하였다.

2) 직무 효과성

본 연구에서 직무 효과성은 직무만족과 직무효능감으로 나누어 확인하였다.

① 직무만족

직무만족은 조직 구성원이 자신의 직무에 대해 갖는 감정적 반응의 정서 상태를 의미한다(정광호 & 김태일, 2003). 본 연구에서는 이상호(2006)의 노동패널에서의 직무만족 척도를 사용하였으며 5개의 문항을 5점 척도(1 : 전혀 그렇지 않다 - 5 : 아주 그렇다)로 측정하였다.

② 직무효능감

효능감은 개인이 어떤 결과를 산출하기 위해 요구되는 행동을 성공적으로 수행할 수 있는 신념을 의미한다(Bandura, A, 1977). 직무효능감의 측정을 위해 Balicer et al.(2010)의 효능감 문항을 코로나19 팬데믹 상황에 맞게 수정하여 사용하였으며, 5개의 문항을 4점 척도(1 : 전혀 그렇지 않다 - 4 : 아주 그렇다)로 측정하였다.

3) 울분

본 연구에서는 코로나19 팬데믹 상황에서 공정성과 관련한 정신건강의 척도 중 하나로 울분을 사용하였으며 Linden(2009)이 개발한 한창수 등(2015)의 한국어판 외상 후 울분장애 측정도구(PTED, Post Traumatic Embitterment Disorder)를 사용하였다. 울분장애 측정도구는 19개 문항을 5점 척도(0 : 전혀 없었다 - 4 : 아주 많이 있었다)로 측정하며 원 도구에서는 문항의 평균을 기준으로 절단 값을 적용하여 '정상(1.6점 미만)', '만성울분(1.6점 이상 - 2.5점 미만)', '심한 울분(2.5점 이상)'으로 구분한다.

[표 1] 일반적 특성 변수

종류	변수	구분
일반적 특성	성별	남성
		여성
	연령	20대
		30대
		40대
		50대 이상
	직종	보건직
		간호직
		의료기술직
		행정직
		그 외
	고용 형태	공무원
		공무직
		계약직
		그 외
	근무 지역	경기 남부
		경기 북부
	코로나19 업무 기간	6개월 미만
		6개월 이상 12개월 미만
		12개월 이상 18개월 미만
		18개월 이상
	근속연수	1년 미만
		1년 이상 3년 미만
		3년 이상 10년 미만
		10년 이상

[표 2] 변수 및 측정 문항

종류	변수		측정 문항	척도
독립변수	코로나19 업무 공정성	초과근무	최근 3개월 간, 귀하의 월 평균 초과근무 시간은 어떻게 되었습니까?	5점 척도 (1 : 50시간 이하 - 4 : 150 시간 이상)
		감당할 수 없는 민원 대응 요구	코로나19의 대응 업무에서 감당할 수 없는 민원을 경험하였다면 그 빈도는 어떻습니까?	5점 척도 (1 : 없다 - 5 : 주 5회 이상)
		분배공정성	지난 2년동안 보건소의 코로나19 관련 업무에 필요한 인력, 재정, 물품 등의 자원의 분배가 얼마나 공정하다고 보십니까?	10점 척도 (0 : 전적으로 불공정 - 10: 전적으로 공정
		절차공정성	지난 2년 동안 보건소의 코로나19 관련 업무 과정상의 처우가 얼마나 공정하다고 보십니까?	
종속변수	직무 효과성	직무만족	나는 현재 하고 있는 일에 만족하고 있다	5점 척도 (1 : 전혀 그렇지 않다 - 5 : 아주 그렇다)
			나는 현재 하고 있는 일을 열정적으로 하고 있다	
			나는 현재 하고 있는 일을 즐겁게 하고있다	
			나는 현재 하고 있는 일을 보람을 느끼면서 하고있다	
			별다른 일이 없는 한 현재 하고 있는 일을 계속 하고 싶다	
			나는 코로나19 같은 감염병 상황 에서도 내 의무를 잘 수행할 수 있다	
		직무효능감	코로나19 사태에서 내가 하는 일은 변화를 만들어낸다.	4점 척도 (1 : 전혀 그렇지 않다 - 4 : 아주 그렇다)
			코로나19 사태에서 내 일의 책임에 대해 알고 있다	

			코로나19 사태에서 내가 맡은 일은 중요하다	
			코로나19 사태에서 내가 하는 일은 의미가 있다	
종속변수	울분		내 감정에 상처를 주고 상당한 정도의 울분을 느끼게 하는 일	5점 척도 (0: 전혀 없었다 - 4 : 아주 많이 있었다)
			내 정신건강에 눈에 띄게 심하고 지속적으로 안 좋은 영향을 주는 일	
			내가 보기에 아주 정의에 어긋나고 불공정한 일	
			자꾸 반복적으로 생각나게 하는 일	
			생각할 때마다 아주 많이 화가 나게 하는 일	
			상대방에게 복수하고 싶은 마음이 들게 하는 일	
			나 스스로를 탓하고 나 자신에게 화나게 하는 일	
			결국은 어떤 노력을 해도 다 소용없는 일이라고 느끼게 하는 일	
			나 스스로를 자주 우울하고 불행하게 하는 일	
			나의 전반적인 신체적 건강을 해치게 하는 일	
			그 일에 대해 다시 생각하지 않으려고 어떤 특정 장소나 사람을 회피하게 하는 일	
			스스로를 무기력하고 아무 힘도 없는 사람이라고 느끼게 하는 일	
			그 일에 책임져야 할 사람들이 내가 당한 일과 비슷한 일을 똑같이 당하는 것을 상상하고 나면 만족스럽게 느끼도록 하는 일	
			나의 기력과 뭔가를 할 의지를 많이 줄어들게 하는 일	
			이전보다 나를 더 예민하게 하는 일	
			그래서 결국 내 자신이 정상적인 감정을 느끼기 힘들게 하는 일	
			내가 직업이나 가정에서 이전처럼 활동을 할 수 없도록 하는 일.	
			나를 친구관계나 사회 활동에서 더 위축되게 하는 일	
			나로 하여금 아픈 기억을 자주 떠올리게 하는 일	

제 2 절 분석 방법

자료 분석은 R 4.0.2, IBM SPSS Statistics ver. 29.0.0를 이용하여 기초 통계 및 위계적 회귀분석을 실시하였으며, 아래와 같은 분석 방법을 사용하였다.

1) 대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율로 분석하였다.

2) 초과근무, 감당할 수 없는 민원 대응 요구(이하 '민원 요구')는 실수와 백분율, 분배공정성, 절차공정성, 직무만족, 직무효능감, 울분은 평균과 표준편차로 분석하였다.

3) 초과근무, 민원 요구, 분배공정성, 절차공정성, 직무만족, 직무효능감, 울분의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient를 통해 분석하였다.

4) 일반적 특성에 따른 코로나19 업무 공정성, 직무만족, 직무효능감, 울분의 차이는 분산분석을 통해 분석하였다.

5) 연구 모형을 검정하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.
Model 1 : 통제변수(성별, 연령, 직종, 근속연수)
Model 2 : 통제변수 + 코로나19 업무 공정성

제 4 장 연구 결과

제 1 절 대상자의 일반적 특성

본 연구 대상자의 일반적 특성은 다음과 같다. 응답자는 총 517명으로 여성이 84.1%(435명)이었다. 대상자의 평균 연령은 36.1세이며, 30대가 35.4%(183명)로 가장 많았고 20대 32.5%(168명), 40대 16.8%(87명), 50대 이상 15.3%(79명) 순이었다.

직종별 구분에서 응답자의 39.8%(206명)가 간호직으로 가장 많았으며, 보건직 15.3%(79명), 의료기술직 9.1%(47명), 행정직 3.1%(16명), 그 외가 8.3%(43명), 무응답이 24.4%(126명)였다.

대상자의 근무 지역은 경기 남부가 74.1%(383명)이었으며, 코로나19 업무 기간은 18개월 초과가 33.3%(172명)으로 가장 많았다.

근속연수는 1년 미만이 29.8%(154명)였으며, 1년 이상 3년 미만(27.9%), 3년 이상 10년 미만(24.0%), 10년 이상(18.4%) 순이었다(표 3).

제 2 절 변수 측정 및 변수 간 상관관계

1. 변수의 기술통계

코로나19 업무 공정성 여건 중 초과근무는 시간을 4점 만점으로 측정하였으며 평균은 2.03점, 표준편차는 0.90점이었다. 감당할 수 없는 민원 대응 요구 빈도는 5점 만점으로 측정하였으며 평균은 3.38점, 표준편차는 1.12점이었다.

코로나19 업무 공정성 인식은 10점 만점으로 측정하였으며 분배 공정성의 경우 평균 3.16점, 표준편차 2.55점이었고, 절차 공정성은 평균 2.46점, 표준편차 2.32점으로 절차 공정성의 평균이 분배 공정성에 비해 낮게 나타났다.

직무 효과성 중 직무만족은 5점 만점으로 측정하여 평균은 2.64점, 표준편차는 0.96점이었고 4점 만점으로 측정한 직무 효능감의 평균은 2.94점, 표준편차는 0.55점이었다.
울분은 4점 만점으로 측정되었으며 평균은 2.25점, 표준편차는 0.99점으로 원 도구가 제시한 절단 값을 통한 분류에 따르면 '만성 울분(1.6점 이상 2.5점 미만)'에 해당하였다(표 4).

2. 신뢰도 검정

본 연구 모형과 가설을 검증하기 전에 측정 변수의 신뢰도를 검증하기 위해 변수의 신뢰도(Chronbach's α)값을 확인하였다. 변수의 신뢰도는 유사한 상황에서 자료가 얼마나 일관성을 나타내는지를 확인하는 개념이며, 많은 연구에서 Chronbach's α를 활용한 내적 일관성 기법을 사용한다. 0.7 이상 0.8 미만이면 양호, 0.8 이상 0.9 미만이면 신뢰도가 우수하다고 판단할 수 있다. 단일 문항으로 측정된 변수를 제외하고, 분석에 사용한 문항을 대상으로 신뢰도 검증을 시행하였다. 직무만족의 Chronbach's α값은 0.89, 직무효능감 0.79, 울분 0.98로 모든 변수가 0.70 이상으로 주요 변수의 신뢰도는 양호하거나 우수하였다(표 5).

3. 변수 간 상관관계

주요 변수 사이의 상관성을 확인하기 위해 Pearson's correlation coefficient를 시행하였다. 독립변수인 초과근무, 감당할 수 없는 민원 대응 요구, 분배공정성, 절차공정성과 종속변수인 직무만족, 직무효능감, 울분과의 상관관계를 분석한 결과, 대부분의 변수 간에 유의한 상관관계가 있었다.

업무 공정성 여건인 초과근무는 감당할 수 없는 민원 대응 요구, 분배공정성, 절차공정성, 직무만족, 울분과 상관관계가 있었으나 직무효능감과는 유의한 관계가 확인되지 않았다.

감당할 수 없는 민원 대응 요구는 분배공정성, 절차공정성, 직무만족, 직무효능감과는 부의 상관관계가 있었으며 울분과는 정의 상관관계가 확

인되었다.

업무 공정성 인식 중 분배공정성은 절차공정성, 직무만족, 직무효능감과 상관관계가 있었으며, 울분과는 부의 상관관계가 나타났다. 절차공정성은 직무만족, 효능감과 상관관계가 있었으며, 울분과는 부의 상관관계가 유의했다.

직무 효과성 중 직무만족은 직무효능감과 정의 상관관계, 울분과는 부의 상관관계를 보였으며 효능감은 울분과 부의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다.

변수 간 상관계수가 0.8 이상일 경우 다중공선성의 위험이 있다고 볼 수 있으나, 본 연구에서의 상관계수는 모두 0.8 미만으로 나타났다(표 6).

[표 3] 응답자 특성

변수		응답자 수(N=517)	
		N	%
성별			
	남성	82	15.9%
	여성	435	84.1%
연령		36.1 ± 9.85	
	20대	168	32.5%
	30대	183	35.4%
	40대	87	16.8%
	50대 이상	79	15.3%
직종			
	보건직	79	15.3%
	간호직	206	39.8%
	의료기술직	47	9.1%
	행정직	16	3.1%
	그 외	43	8.3%
	무응답	126	24.4%
고용 형태			
	공무원	391	75.6%
	공무직	30	5.8%
	계약직	75	14.5%
	그 외	21	4.1%
지역			
	경기 남부	383	74.1%
	경기 북부	134	25.9%
코로나 업무 기간			
	6개월 이하	113	21.9%
	6개월 초과 12개월 이하	133	25.7%
	12개월 초과 18개월 이하	99	19.1%
	18개월 초과	172	33.3%
경력			
	1년 미만	154	29.8%
	1년 이상 3년 미만	144	27.9%
	3년 이상 10년 미만	124	24.0%
	10년 이상	95	18.4%

[표 4] 주요 변수의 기술통계

범주	변수	문항수	범위	평균	표준편차	최소값	최대값
코로나19 업무 공정성 여건	초과근무	1	1-4	2.03	0.90	1	5
	감당할 수 없는 민원 대응 요구	1	1-5	3.38	1.12	1	4
코로나19 업무 공정성 인식	분배공정성	1	0-10	3.16	2.55	0	10
	절차공정성	1	0-10	2.46	2.32	0	10
직무 효과성	직무만족	5	1-5	2.64	0.96	1	5
	직무효능감	5	1-4	2.94	0.55	1	4
울분		19	0-4	2.25	0.99	0	4

[표 5] 변수 신뢰도 검정

변수(문항 수)	신뢰도	참고문헌
직무만족(5)	0.89	이상호(2006)
직무효능감(5)	0.79	Balicer et al.(2010)를 연구에 맞게 수정
울분(19)	0.98	Linden외(2009) 개발, 한창수 등(2015) 번안

[표 6] 변수 간 상관관계

	1	2	3	4	5	6	7
1. 초과근무 시간							
2. 감당할 수 없는 민원 대응 요구	0.22***						
3. 분배공정성	-0.15***	-0.35***					
4. 절차공정성	-0.15***	-0.34***	0.78***				
5. 직무만족	-0.08*	-0.41***	0.53***	0.58***			
6. 직무효능감	0.00	-0.27***	0.35***	0.30***	0.60***		
7. 울분	0.23***	0.50***	-0.43***	-0.45***	-0.56***	-0.38***	

* $p<0.05$ ** $p<0.01$ *** $p<0.001$

제 3절 분산분석

대상자의 일반적 특성에 따른 코로나19 업무 공정성, 직무 효과성, 울분의 차이를 확인하기 위해 분산분석을 시행하였다.

1. 코로나19 업무 공정성

1) 코로나19 업무 공정성 여건

① 초과근무

대상자의 성별, 연령, 직종, 근무 지역, 코로나19 업무 기간, 근속연수에 따른 초과근무 시간의 차이는 유의하지 않았으나, 고용 형태에 따른 초과근무 시간은 유의하게 나타났다($p<0.001$). Tuckey 사후 검정 결과 공무원과 비교하였을 때 계약직($p<0.001$)과 공무직($p<0.001$)의 초과근무 점수가 더 높았다. 그 외의 고용 형태와 공무직의 비교에서는 공무직의 초과근무 시간이 더 낮게 나타났다($p=0.028$). (표7)

② 감당할 수 없는 민원 대응 요구

대상자의 근무 지역, 코로나19 업무 기간, 근속연수에 따른 민원 대응 요구 빈도의 차이는 유의하지 않았으나, 성별($p<0.001$), 연령($p<0.001$), 직종($p=0.037$), 고용 형태($p<0.001$)에 따른 민원 대응 요구 경험 빈도의 차이는 유의하였다. 성별에서는 여성이 남성보다 민원 경험 빈도가 유의하게 높았다($p<0.001$).

Tuckey 사후 검정 결과 50대 이상이 20대, 30대에 비해 민원 경험이 유의하게 낮았고($p<0.001$), 40대와 비교하였을 때에도 낮게 나타났다($p=0.002$). 직종의 경우 '그 외' 직종일 때 간호직에 비해 민원 경험이 유의하게 낮았다($p=0.028$). 고용 형태에 따른 민원 대응을 검정한 결과 공무원의 경우 계약직보다 민원 경험 빈도가 유의하게 낮았으며($p<0.001$), 공무직일 때도 계약직과 비교하여 민원 경험이 낮았다($p=0.024$)(표 7).

2) 코로나19 업무 공정성 인식

① 분배공정성

분배공정성에서는 코로나19 업무 기간을 제외하고 일반적 특성에 따른 차이가 유의하게 나타났다. 남성의 경우 여성보다 분배공정성 인식이 높게 나타났다(p=0.010). 연령에 따른 분배공정성 차이도 유의하였으며(p<0.001), Tuckey 사후 검정 결과 50대 이상은 20대(p<0.001), 30대(p<0.001), 40대(p=0.001)보다 분배 공정성을 높게 인식하였다.

직종에 따른 분배 공정성의 차이를 사후 검정하였을 때는 그 외 직종과 간호직의 차이가 유의하게 나타났다. '그 외' 직종으로 응답한 경우 간호직에 비해 분배공정성을 높게 인식하였다(p=0.029).

고용 형태에 따른 분배공정성의 차이는 유의하였으며(p=0.001), 공무원이 계약직에 비해 분배 공정성 인식이 낮았고(p<0.001), 공무직의 경우에도 계약직과 비교하였을 때 분배 공정성 인식이 낮았다(p=0.034).

근무 지역에 따라서는 경기 남부에 근무하는 대상자의 분배공정성 인식이 경기 북부에 근무하는 대상자의 인식보다 낮았다(p=0.009).

근속연수에 따른 분배공정성의 차이도 유의하였으며(p=0.001), 1년 이상 3년 미만 근무한 경우 10년 이상(p=0.004), 1년 미만(p=0.002)보다 분배공정성 점수가 낮게 나타났다(표8).

② 절차공정성

성별에 따른 절차공정성의 차이는 유의하지 않았다. 연령에 따른 절차공정성의 차이는 유의하였으며(p<0.001), Tuckey 사후 검정 결과 50대 이상의 경우 20대, 30대, 40대보다 절차공정성 점수가 높았다(p<0.001).

직종에 따른 절차공정성의 차이도 유의하였으며(p=0.007), 사후 검정 결과 '그 외' 직종의 경우 간호직에 비해 절차공정성이 유의하게 높았다(p=0.005).

고용 형태에 따른 절차공정성의 차이는 유의하였고(p<0.001), 사후 검정 결과 공무원의 경우 계약직보다 절차공정성 점수가 낮았고(p<0.001), 공무직의 경우도 계약직보다 절차공정성 점수가 낮게 나타났다(p=0.006).

근무 지역에 따른 비교에서는 경기 남부에 근무하는 대상자들의 절차공정성 점수가 경기 북부에 근무하는 대상자에 비해 낮게 나타났다(p<0.001). 코로나19 업무 기간에 따른 절차공정성의 차이도 유의하였으며(p=0.007), 사후 검정 결과 코로나19 업무 기간이 6개월 미만인 경우 18개월 이상 근무한 대상자보다 절차공정성 인식이 높았고(p=0.021), 6개월 이상 12개월 미만이 18개월 이상 근무한 경우보다 절차공정성 점수가 높았다(p=0.025). 근속연수에 따른 절차공정성의 차이에서는 1년 이상 3년 미만으로 근무한 대상자의 절차공정성 점수가 1년 미만으로 근무한 경우보다 낮았다(p<0.001)(표 8).

2. 직무 효과성

1) 직무만족

대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족의 차이는 성별, 연령, 직종, 고용 형태, 근무 지역, 코로나19 업무 기간, 근속연수 모두에서 유의하였다.

남성의 경우 여성보다 직무만족이 높게 나타났으며(p=0.010), 연령에 따른 직무만족의 차이도 유의하였다(p<0.001). Tuckey 사후 검정 결과 40대의 경우 20대보다 직무만족이 높았으며(p=0.030), 50대 이상의 경우 20대(p=0.016), 30대(p<0.001), 40대(p=0.004)와 비교하여 직무만족이 유의하게 높았다. 직종에 따른 차이는 유의하였으며, '그 외' 직종의 경우 간호직보다 직무만족이 높게 나타났다(p=0.003).

고용 형태에 따른 직무만족의 차이는 유의했으며(p<0.001), 사후 검정 결과 공무원의 경우 계약직보다 직무만족이 낮고(p<0.001), 공무직의 직무만족이 계약직보다 낮았다(p=0.007). 근무 지역에 따라서는 경기 남부에 근무하는 대상자의 직무만족이 경기 북부에 비해 낮게 나타났다(p<0.001).

코로나19 업무 기간에 따른 직무만족의 차이는 유의하였으며(p=0.005) 근무 기간이 12개월 초과 18개월 이하인 경우 6개월 이하보다 직무만족이 낮게 나타났고(p=0.035), 6개월 초과 12개월 이하인 경우에도 6개월

이하보다 직무만족이 낮았다(p=0.006).

근속연수에 따른 직무만족에 차이도 유의하게 나타났으며(p<0.001), 10년 이상 근무한 경우 1년 이상 3년 미만보다 직무만족이 높았다(p=0.002). 또 1년 이상 3년 미만으로 근무한 경우 1년 미만으로 근무한 경우보다 직무만족이 낮게 나타났으며(p<0.001), 3년 이상 10년 미만으로 근무한 경우 1년 미만보다 직무만족이 낮았다(p=0.025)(표 9).

2) 직무효능감

성별, 직종, 코로나19 업무 기간에 따른 직무효능감의 차이는 유의하지 않았다. 연령에 따른 직무효능감의 차이는 유의했으며(p<0.001), Tuckey 사후 검정 결과 50대가 20대(p<0.001), 30대(p<0.001), 40대(p=0.015)에 비해 직무 효능감이 높았고, 40대의 직무 효능감은 20대(p<0.001), 30대(p<0.001)와 비교하여 높았다. 고용 형태에 따른 차이도 유의하였으며, 공무원의 경우 계약직과 비교하였을 때 직무효능감이 낮게 나타났다(p<0.001). 근무 지역에 따른 직무효능감을 비교하였을 때, 경기 남부에 근무하는 대상자의 직무효능감이 경기 북부에 비해 낮았다(p=0.046).

근속연수에 따른 직무효능감의 차이도 유의하였다(p<0.001). 사후 검정 결과 10년 이상 근무한 경우 1년 미만(p=0.01), 1년 이상 3년 미만(p<0.001), 3년 이상 10년 미만(p<0.001)에 비해 직무효능감이 높게 나타났다(표 9).

3. 울분

근무 지역을 제외한 대부분의 변수에 따라 울분 수준의 차이가 있었다. 남성의 울분 수준은 여성에 비해 낮게 나타났으며(p<0.001), 연령에 따라서도 울분 수준에 유의한 차이가 있었다(p<0.001). Tuckey 사후 검정 결과 50대 이상의 울분 수준은 20대(p<0.001), 30대(p<0.001), 40대(p=0.015)와 비교하여 낮게 나타났다.

직종에 따라서는 간호직의 울분 수준이 '그 외' 직종(p<0.001), 보건직(p=0.029)에 비해 유의하게 높았다. 고용 형태에 따른 울분 수준의 차이

도 유의하였다(p<0.001). Tuckey 사후 검정 결과 공무원의 울분 수준은 계약직에 비해 유의하게 높았다(p<0.001).

코로나19 업무 기간에 따른 울분 수준을 비교하였을 때 근무 기간 6개월 이하인 경우 12개월 초과 18개월 이하에 비해 울분 수준이 유의하게 낮았으며(p=0.019), 18개월을 초과한 경우 6개월에 비해 울분 수준이 유의하게 높았다(p=0.001). 근속연수에 따른 울분 수준의 차이도 유의하였으며(p<0.001), 1년 미만의 경우 1년 이상 3년 미만(p<0.001), 3년 이상 10년 미만(p<0.001), 10년 이상(p=0.038)에 비해 울분 수준이 유의하게 낮았다(표 9).

[표 7] 일반적 특성에 따른 코로나19 공정성 여건 점수

구분		초과근무	감당할 수 없는 민원대응 요구
성별	남성	2.1 ± 1.0	3.0 ± 1.1
	여성	2.0 ± 0.9	3.5 ± 1.1
	p	0.696	0.000
연령	20대	2.0 ± 0.9	3.5 ± 1.1
	30대	2.1 ± 0.8	3.6 ± 1.1
	40대	2.1 ± 1.0	3.3 ± 1.1
	50대	1.9 ± 0.9	2.7 ± 1.1
	p	0.314	0.000
직종	보건직	2.2 ± 0.8	3.4 ± 1.1
	간호직	2.2 ± 0.9	3.7 ± 1.0
	의료기술직	2.2 ± 0.8	3.4 ± 1.3
	행정직	2.1 ± 1.0	3.6 ± 1.3
	그 외	1.9 ± 0.9	3.1 ± 1.1
	p	0.577	0.037
고용 형태	공무원	2.1 ± 0.9	3.5 ± 1.1
	공무직	1.4 ± 0.6	3.5 ± 1.2
	계약직	1.7 ± 1.0	2.7 ± 1.0
	그 외	2.1 ± 1.0	3.2 ± 1.1
	p	0.000	0.000
지역	경기 남부	2.1 ± 0.9	3.4 ± 1.1
	경기 북부	1.9 ± 1.0	3.2 ± 1.1
	p	0.207	0.080
코로나19 업무 기간	6개월 이하	2.0 ± 0.9	3.4 ± 1.2
	6개월 초과 12개월 이하	2.0 ± 0.9	3.4 ± 1.0
	12개월 초과 18개월 이하	2.1 ± 0.8	3.4 ± 1.1
	18개월 초과	2.1 ± 0.9	3.4 ± 1.1
	p	0.446	0.973
근속연수	1년 미만	1.9 ± 0.9	3.3 ± 1.1
	1년 이상 3년 미만	2.1 ± 0.9	3.5 ± 1.1
	3년 이상 10년 미만	2.0 ± 0.8	3.5 ± 1.2
	10년 이상	2.2 ± 0.9	3.3 ± 1.2
	p	0.157	0.157

[표 8] 일반적 특성에 따른 코로나19 공정성 인식 점수

구분		분배공정성	절차공정성
성별	남성	3.8 ± 2.6	3.0 ± 2.4
	여성	3.0 ± 2.5	2.4 ± 2.3
	p	0.010	0.018
연령	20대	2.7 ± 2.4	2.2 ± 2.2
	30대	2.9 ± 2.5	2.1 ± 2.1
	40대	3.3 ± 2.6	2.6 ± 2.3
	50대 이상	4.7 ± 2.5	3.9 ± 2.4
	p	0.000	0.000
직종	보건직	3.3 ± 2.5	2.2 ± 2.0
	간호직	2.6 ± 2.5	1.9 ± 2.1
	의료기술직	3.1 ± 2.7	2.5 ± 2.4
	행정직	3.3 ± 2.1	2.7 ± 2.4
	그 외	3.8 ± 2.6	3.2 ± 2.6
	p	0.023	0.007
고용형태	공무원	3.0 ± 2.6	2.2 ± 2.2
	공무직	2.7 ± 2.1	2.2 ± 2.0
	계약직	4.2 ± 2.5	3.8 ± 2.5
	그 외	3.7 ± 2.5	2.5 ± 2.0
	p	0.001	0.000
지역	경기 남부	3.0 ± 2.5	2.3 ± 2.2
	경기 북부	3.7 ± 2.7	3.0 ± 2.5
	p	0.009	0.001
코로나19 업무기간	6개월 이하	3.5 ± 2.5	2.8 ± 2.4
	6개월 초과 12개월 이하	3.5 ± 2.3	2.8 ± 2.4
	12개월 초과 18개월 이하	2.9 ± 2.6	2.3 ± 2.1
	18개월 초과	2.9 ± 2.7	2.0 ± 2.2
	p	0.060	0.007
근속연수	1년 미만	3.6 ± 2.4	2.9 ± 2.5
	1년 이상 3년 미만	2.5 ± 2.4	1.8 ± 1.8
	3년 이상 10년 미만	3.0 ± 2.5	2.4 ± 2.4
	10년 이상	3.7 ± 2.8	2.6 ± 2.4
	p	0.001	0.001

[표 9] 일반적 특성에 따른 직무 효과성, 울분 점수

구분		직무만족	직무효능감	울분
성별	남성	2.9 ± 0.9	3.0 ± 0.5	1.9 ± 0.9
	여성	2.6 ± 1.0	2.9 ± 0.6	2.3 ± 1.0
	p	0.010	0.515	0.000
연령	20대	2.5 ± 0.9	2.8 ± 0.6	2.3 ± 1.0
	30대	2.4 ± 0.9	2.9 ± 0.5	2.4 ± 0.9
	40대	2.8 ± 1.0	3.1 ± 0.4	2.2 ± 1.0
	50대 이상	3.3 ± 0.9	3.3 ± 0.4	1.8 ± 0.9
	p	0.000	0.000	0.000
직종	보건직	2.6 ± 0.9	2.9 ± 0.6	2.2 ± 1.0
	간호직	2.4 ± 0.9	2.9 ± 0.5	2.6 ± 0.9
	의료기술직	2.5 ± 1.0	2.7 ± 0.6	2.4 ± 1.0
	행정직	2.7 ± 0.7	2.9 ± 0.6	2.0 ± 0.7
	그 외	2.9 ± 0.9	3.1 ± 0.4	1.9 ± 1.0
	p	0.005	0.057	0.000
고용 형태	공무원	2.5 ± 0.9	2.9 ± 0.6	2.4 ± 1.0
	공무직	2.7 ± 0.9	3.1 ± 0.4	2.1 ± 0.8
	계약직	3.4 ± 0.9	3.2 ± 0.5	1.6 ± 0.9
	그 외	3.0 ± 1.0	3.1 ± 0.4	2.1 ± 1.2
	p	0.000	0.000	0.000
지역	경기 남부	2.5 ± 0.9	2.9 ± 0.5	2.3 ± 1.0
	경기 북부	2.9 ± 1.1	3.0 ± 0.6	2.2 ± 1.0
	p	0.000	0.046	0.186
코로나19 업무 기간	6개월 이하	2.7 ± 0.9	2.9 ± 0.5	2.0 ± 0.9
	6개월 초과 12개월 이하	2.9 ± 1.0	3.0 ± 0.5	2.2 ± 1.0
	12개월 초과 18개월 이하	2.5 ± 0.9	2.9 ± 0.6	2.4 ± 0.9
	18개월 초과	2.5 ± 1.0	2.9 ± 0.6	2.4 ± 1.0
	p	0.005	0.407	0.001
근속연수	1년 미만	2.9 ± 0.9	3.0 ± 0.5	1.9 ± 1.0
	1년 이상 3년 미만	2.4 ± 0.9	2.7 ± 0.6	2.5 ± 0.9
	3년 이상 10년 미만	2.5 ± 0.9	2.9 ± 0.5	2.5 ± 0.9
	10년 이상	2.8 ± 1.0	3.2 ± 0.5	2.2 ± 1.0
	p	0.000	0.000	0.000

제 4절 위계적 회귀분석

1. 직무만족

통제변수의 영향을 통제하고 코로나19 업무 공정성이 직무만족에 영향을 미치는지 확인하기 위해 성별, 연령, 직종, 근속연수를 통제변수로 사용하여 위계적 회귀분석을 시행하였다. [모형 1]은 성별, 연령, 직종, 근속연수를 통제변수로 하여 직무만족에 미치는 영향을 알아보았으며 [모형 2]에서는 코로나19 업무 공정성 여건과 인식을 추가로 투입하여 직무만족에 미치는 영향을 확인하였다.

[모형 1] F=7.613(p<0.001), [모형 2] F=19.887 (p<0.001)로 회귀 모형은 모두 적합하였으며, [모형 1] R^2=0.132에서 [모형 2] R^2=0.386로 R제곱 변화량이 0.254 증가하였다. R제곱 F변화량(F=40.415)에 따른 유의확률은 p<0.001로 통제변수 투입 후에도 업무 공정성이 직무만족을 설명하는데 통계적으로 유의하였다.

[모형 1]에서는 여성의 경우 남성보다 직무만족이 낮았고(β=-0.114, p<0.020), 연령이 증가할수록 직무만족도는 증가하였다(β=0.310, p<0.001). 직종에서는 행정직(β=0.096, p=0.050)과 그 외(β=0.139, p=0.007)의 경우가 간호직에 비해 직무만족이 높았다. 근속연수에서도 '1년 이상 3년 미만'에 비해 '3년 이상 10년', '10년 이상'의 직무만족이 높게 나타났다(p=0.035).

업무 공정성 여건과 인식을 독립변수로 투입한 [모형 2]에서는 성별, 직종에 따른 차이는 유의하지 않았으며 연령이 증가할수록 직무만족은 높아지는 것으로 나타났다(β=0.158, p<0.001). 근속연수에는 '1년 이상 3년 미만'에 비해 '3년 이상 10년', '10년 이상'의 직무만족이 높게 나타났다(p=0.008, p=0.004).

초과근무와 분배공정성에 따른 직무만족의 차이는 유의하지 않았으며, 감당할 수 없는 민원 요구 빈도가 높을수록 직무만족이 낮아졌고(β=-0.197, p<0.001) 절차공정성을 높게 인식할수록 직무만족은 높게 나타

났다(β=0.377, p<0.001)(표 10).

2. 직무효능감

통제변수의 영향을 통제하고 코로나19 업무 공정성이 직무효능감에 영향을 미치는지 확인하기 위해 성별, 연령, 직종, 근속연수를 통제변수로 사용하여 위계적 회귀분석을 시행하였다. [모형 1]은 성별, 연령, 직종, 근속연수를 통제변수로 하여 직무효능감에 미치는 영향을 알아보았으며 [모형 2]에서는 코로나19 업무 공정성 여건과 인식을 추가로 투입하여 직무효능감에 미치는 영향을 확인하였다.

[모형 1] F=11.114(p<0.001), [모형 2] F=11.883(p<0.001)으로 회귀 모형은 모두 적합하였으며, [모형 1] R^2=0.189에서 [모형 2] R^2=0.266로 R제곱 변화량이 0.083 증가하였다. R제곱 F변화량(F=10.990)에 따른 유의확률은 p<0.001로 통제변수 투입 후에도 업무 공정성이 직무효능감을 설명하는데 통계적으로 유의하였다.

[모형 1]에서는 성별, 근속연수에 따른 직무효능감의 차이는 유의하지 않았으며, 연령이 증가할수록 직무효능감은 증가하였다(β=0.428, p<0.001). 직종에서는 의료기술직인 경우 간호직에 비해 직무효능감이 낮았다(β=-0.192, p<0.001).

업무 공정성을 독립변수로 투입한 [모형 2]에서도 [모형 1]과 동일하게 성별, 근속연수에 따른 차이는 유의하지 않았으며, 연령이 늘어날수록 직무효능감이 증가하였다(β=0.333, p<0.001). 직종 간 차이에서는 간호직과 비교하였을 때 의료기술직의 직무효능감이 유의하게 낮았다(β=-0.198, p<0.001).

초과근무와 절차공정성 인식에 따른 직무효능감의 차이는 유의하지 않았으나 감당하기 어려운 민원 대응 요구 빈도가 늘어날 경우 직무효능감은 유의하게 감소하였고(β=-0.130, p=0.007), 분배공정성 인식이 높을수록 직무효능감은 높아졌다(β=0.230, p=0.001)(표 11).

3. 울분

통제변수의 영향을 통제하고 코로나19 업무 공정성이 울분에 영향을 미치는지 확인하기 위해 성별, 연령, 직종, 근속연수를 통제변수로 사용하여 위계적 회귀분석을 시행하였다. [모형 1]은 성별, 연령, 직종, 근속연수를 통제변수로 하여 울분에 미치는 영향을 알아보았으며 [모형 2]에서는 코로나19 업무 공정성 여건과 인식을 추가로 투입하여 울분에 미치는 영향을 확인하였다.

[모형 1] F=5.439(p<0.001), [모형 2] F=15.911(p<0.001)으로 회귀 모형은 모두 적합하였으며, [모형 1] R^2=0.093에서 [모형 2] R^2=0.332로 R제곱 변화량이 0.240 증가하였다. R제곱 F변화량(F=35.092)에 따른 유의확률은 p<0.001로 통제변수 투입 후에도 업무 공정성이 울분을 설명하는데 통계적으로 유의하였다.

[모형 1]에서는 성별, 연령, 직종에 따른 울분의 차이가 유의하였고, 근속연수에 따른 차이는 나타나지 않았다. 여성의 경우 남성보다 울분 점수가 높았으며(β=0.149, p<0.01), 연령이 증가할수록 울분의 점수는 낮아졌다(β=-0.177, p=0.003).

직종에서는 간호직과 비교하였을 때 보건직의 울분 수준이 낮았으며(β=-0.109, p=0.037), 행정직(β=-0.121, p=0.016), 그 외(β=-0.172, p=0.001)의 경우도 간호직과 차이가 유의했다.

[모형 2]에서는 연령, 성별, 근무 기간에 따른 차이가 유의하지 않았으며, 직종에서는 간호직과 비교하였을 때 보건직(β=-0.093, p=0.038), 행정직(β=-0.102, p<0.018)의 울분 수준이 낮았다.

초과근무가 늘어날수록(β=0.104, p=0.015), 감당할 수 없는 민원 대응 요구 빈도가 늘어날수록 울분의 수준은 높아졌다(β=0.338, p<0.001). 분배공정성에 따른 울분의 수준의 차이는 유의하지 않았으나, 절차공정성 인식이 높아질수록 울분 수준은 낮아졌다(β=-0.198, p=0.003)(표 12).

[표 10] 직무만족 위계적 회귀분석 결과

변수	모형 1				모형 2			
	B	SE	β	t(p)	B	SE	β	t(p)
(상수)	1.492	0.216		6.921***	1.833	0.242		7.581***
성별 : 여성	-0.297	0.128	-0.114	-2.330*	-0.061	0.110	-0.023	-0.558
연령	0.029	0.004	0.310	6.418***	0.015	0.004	0.158	3.702***
보건직	0.125	0.113	0.056	1.107	0.099	0.096	0.045	1.040
의료기술직	-0.078	0.138	-0.028	-0.564	-0.133	0.116	-0.049	-1.149
행정직	0.431	0.220	0.096	1.966*	0.301	0.185	0.067	1.625
그 외	0.398	0.146	0.139	2.728**	0.138	0.125	0.048	1.108
1년 미만	0.155	0.120	0.073	1.292	0.158	0.101	0.075	1.566
3년 이상 10년 미만	0.269	0.127	0.118	2.114*	0.287	0.107	0.126	2.682**
10년 이상	0.242	0.114	0.124	2.117*	0.277	0.097	0.142	2.873**
초과근무					0.049	0.043	0.047	1.146
민원 요구					-0.160	0.036	-0.197	-4.478***
분배공정성					0.035	0.022	0.100	1.556
절차공정성					0.151	0.025	0.377	5.953***
$F(p)$	7.613***				19.887***			
R^2	0.152				0.407			
adj.R^2	0.132				0.386			

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

Reference group : 성별*남성, 직종*간호직, 근속연수*1년 이상 3년 미만

[표 11] 직무효능감 위계적 회귀분석 결과

변수	모형 1				모형 2			
	B	SE	β	t(p)	B	SE	β	t(p)
(상수)	2.079	0.131		15.922***	2.179	0.166		13.160***
성별 : 여성	-0.065	0.077	-0.040	-0.840	0.021	0.075	0.013	0.276
연령	0.025	0.003	0.428	9.159***	0.019	0.003	0.333	7.136***
보건직	-0.082	0.068	-0.059	-1.197	-0.108	0.065	-0.078	-1.656
의료기술직	-0.330	0.083	-0.192	-3.956***	-0.342	0.079	-0.198	-4.300***
행정직	0.106	0.133	0.037	0.794	0.065	0.127	0.023	0.509
그 외	0.126	0.088	0.070	1.419	0.055	0.086	0.030	0.638
1년 미만	0.032	0.072	0.024	0.439	0.015	0.069	0.011	0.211
3년 이상 10년 미만	-0.040	0.077	-0.028	-0.515	-0.039	0.073	-0.027	-0.536
10년 이상	0.091	0.069	0.075	1.318	0.086	0.066	0.070	1.299
초과근무					0.051	0.029	0.078	1.735
민원 요구					-0.066	0.024	-0.130	-2.697***
분배공정성					0.050	0.015	0.230	3.283***
절차공정성					0.006	0.017	0.025	0.359
$F(p)$	11.114***				11.883***			
R^2	0.208				0.291			
adj.R^2	0.189				0.266			

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

Reference group : 성별*남성, 직종*간호직, 근속연수*1년 이상 3년 미만

[표 12] 울분 위계적 회귀분석 결과

변수	모형 1				모형 2			
	B	SE	β	t(p)	B	SE	β	t(p)
(상수)	2.841	0.236		12.039***	1.540	0.270		5.705***
성별 : 여성	0.417	0.140	0.149	2.986**	0.170	0.122	0.061	1.390
연령	-0.018	0.005	-0.177	-3.590***	-0.004	0.004	-0.041	-0.926
보건직	-0.259	0.124	-0.109	-2.091*	-0.223	0.107	-0.093	-2.086*
의료기술직	-0.053	0.151	-0.018	-0.354	-0.002	0.130	-0.001	-0.018
행정직	-0.582	0.240	-0.121	-2.424*	-0.493	0.207	-0.102	-2.385*
그 외	-0.526	0.160	-0.172	-3.293**	-0.251	0.139	-0.082	-1.801
1년 미만	-0.141	0.131	-0.062	-1.075	-0.125	0.113	-0.055	-1.107
3년 이상 10년 미만	0.014	0.139	0.006	0.098	0.002	0.120	0.001	0.017
10년 이상	-0.073	0.125	-0.035	-0.583	-0.087	0.108	-0.041	-0.804
초과근무					0.116	0.048	0.104	2.434*
민원 요구					0.294	0.040	0.338	7.385***
분배공정성					-0.034	0.025	-0.089	-1.339
절차공정성					-0.085	0.028	-0.198	-2.994**
$F(p)$	5.439***				15.911***			
R^2	0.114				0.354			
adj.R^2	0.093				0.332			

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

Reference group : 성별*남성, 직종*간호직, 근속연수*1년 이상 3년 미만

제 5 장 논 의

제 1 절 연구 결과 고찰

본 연구는 코로나19 팬데믹 상황에서 보건소 근무자를 대상으로 일반적 특성에 따른 업무 공정성, 직무 효과성, 울분의 수준을 알아보고 업무 공정성이 직무 효과성과 울분에 미치는 영향을 파악하고자 한 연구였다. 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 공무원의 초과근무 수준은 2.1점으로 공무직(1.4점), 계약직(1.7점)에 비해 높았다. 여성(3.5점)의 경우 남성(3.0점)보다 감당할 수 없는 민원 대응 요구 빈도가 더 높았으며, 20대(3.5점), 30대(3.6점)와 비교하여 50대 이상의 민원 대응 요구 빈도가 더 낮게 나타났다. 간호직의 민원 대응 요구 빈도는 3.7점으로 가장 높았으며, 공무원(3.5점), 공무직(3.5점)의 경우 계약직(2.7점)과 비교하여 그 빈도가 낮았다.

업무 공정성 중 공정성 인식을 10점 만점(1: 전적으로 불공정, 10 : 전적으로 공정)으로 측정하였을 때, 분배공정성의 평균은 3.15점, 절차공정성은 2.46점으로 보건소 근무자들은 분배공정성보다 절차공정성을 더 낮게 인식하였다. 주목할 부분은 대상자의 공정성 인식 점수가 중간에 미치지 못하고 불공정에 가깝다는 점이다.

여성의 분배공정성 점수는 3.0점으로 남성과 비교하여 낮았다. 연령에 따른 차이를 보았을 때 50대 이상의 분배공정성 수준은 20대-40대와 비교하였을 때 높았다. 직종에서는 간호직의 공정성 수준(2.6점)이 가장 낮았으며 직종 간의 차이는 유의하게 나타났다. 고용 형태에서는 계약직의 경우 가장 분배공정성 인식이 높았으며(4.2점), 근무 지역에서는 경기 남부에 근무하는 대상자의 분배공정성 인식이 낮았다. 근속연수에 따른 분배공정성 인식을 살펴보았을 때 10년 이상 근무한 경우 평균 점수가 3.7점으로 가장 높았고, 1년 이상 3년 미만이 2.5점으로 가장 낮게 나타났

다.

절차공정성에서도 성별에 따른 차이가 유의하였으며 여성의 절차공정성 점수가 남성보다 낮았다. 연령에서는 50대 이상(3.9점)의 절차공정성 점수가 가장 높았으며 40대(2.6점), 20대(2.2점), 30대(2.1점) 순이였다.

간호직의 절차공정성 점수는 1.9점으로 가장 낮았으며, '그 외' 직종이 3.2점으로 가장 높았다. 고용 형태에 따라서는 계약직의 절차공정성 점수가 3.8점으로 가장 높았으며, 공무원과 공무직이 2.2점으로 가장 낮게 나타났다. 지역에 따른 차이에서도 분배공정성과 동일하게 경기 남부(2.3점)에 근무하는 대상자의 절차공정성 점수가 경기 북부(3.0점)와 비교하여 낮았다. 코로나 업무 기간이 길어질수록 절차공정성 인식은 낮아져 6개월 미만이 2.8점, 18개월 초과가 2.0점으로 나타났다. 근속연수에 따라서는 경력 1년 미만의 절차공정성 점수가 가장 높게 나타났다.

간호직, 공무원, 1년 이상 3년 미만의 경력을 가진 경우 공정성 인식 점수가 가장 낮게 나타났다. 본 연구에서 공무원의 공정성 인식 수준이 낮은 것은 정규직의 분배공정성 지각이 비정규직에 비해 높게 나타났다는 권순식, 김상진(2005)의 선행연구와 일치하지 않았다. 코로나19 팬데믹 상황에서 초과근무, 야근 등을 간호직 공무원이 도맡아 하지만, 공무원의 경우 수당이 계약직에 40%에 그쳐 박탈감을 호소하였으며 공무원은 근로기준법에 적용되지 않아 초과근무와 관련한 규정이 없다는 배경에서 위의 결과를 해석할 수 있을 것이다(박동민, 2021).

두 번째로, 일반적 특성에 따른 직무 효과성을 살펴보았다.

여성의 경우 남성보다 직무만족이 유의하게 낮았으나, 직무효능감의 차이는 유의하지 않았다. 직무만족의 연령에 따른 차이가 유의하였는데, 50대 이상에서 가장 높게 나타났으며, 30대에서 가장 낮게 나타났다. 직종에 따른 직무만족 점수를 살펴보았을 때, 간호직(2.4점)이 다른 직종에 비해 유의하게 낮게 나타났으며, 공무원의 직무만족이 2.5점으로 계약직(3.4점), '그 외'(3.0점)에 비해 낮았다. 지역에서는 경기 남부(2.5점)에 근무하는 대상자의 직무만족 점수가 경기 북부(2.9점)에 비해 유의하게 낮

았다. 코로나 19 업무 기간이 늘어날수록 직무만족은 낮아졌으며 근속연수가 1년 미만(2.9점)이거나 10년 이상(2.8점)일 때 직무만족 점수가 높았고, 1년 이상 3년 미만의 직무만족 점수가 2.4점으로 낮았다.

연령이 증가하면 직무효능감 점수가 높아져 50대 이상의 직무효능감 점수(3.3점)가 가장 높게 나타났으며, 20대가 2.8점으로 가장 낮았다. 공무원의 직무 효능감이 2.9점으로 가장 낮았으나, 직종에 따른 직무효능감의 차이는 통계적으로 유의하지 않았다. 10년 이상 근무한 경우 직무효능감이 3.2점으로 가장 높았고, 1년 이상 3년 미만이 가장 낮게 나타났다.

연령, 재직기간에 따른 직무만족과 직무효능감이 유의한 것은, 연령이 많고, 근속연수가 길거나 상위 직급에서 직무만족이 높다는 이봉희(2017)의 연구 결과와 동일하였다. 이는 직위와 권한이 늘어나며 직무의 자율성이 늘어난다는 선행연구를 통해 해석할 수 있다.

공무원의 직무만족과 직무효능감이 낮게 나타난 것은, 직무만족이 업무와 관련된 경험, 기대, 상황 등에 대한 구성원의 감정적 태도임(정광호 & 김태일, 2003)을 고려하면 위의 업무 공정성과 동일한 맥락에서 설명할 수 있다.

세 번째로, 일반적 특성에 따른 울분의 차이를 살펴보았을 때 성별, 연령, 직종, 고용 형태, 코로나19 업무 기간, 근속연수 모두에서 차이가 유의하였다.

여성의 울분 점수는 2.3점으로 남성(1.9점)에 비해 유의하게 높았으며, 50대의 울분 점수가 1.8점으로 가장 낮고 30대가 2.4점으로 가장 높았다. 직종에서는 간호직의 울분 점수가 2.6점으로 가장 높았으며, 의료기술직(2.4점), 보건직(2.2점), 행정직(2.0점), 그 외(1.9점) 순이였다. PTED 원도구의 절단값(Cut off)에 의한 분류에 따르면 간호직의 점수는 '심한 울분' 군에 속했으며 다른 직종도 '만성 울분'에 해당하였다.

코로나19 전후 간호사의 직무요구와 이직 의도를 분석한 이지연(2022)의 연구에서 대상자의 90.6%는 평소 간호업무에 비해 2배 이상 업무 강도, 업무가 증가하였다고 응답하였으며, 이는 보건의료인 직종 중 모호한

업무와 분배되지 않은 업무가 간호사에게 전가된다는 점에서 이유를 찾을 수 있다.

고용 형태에 따른 차이에서는 공무원의 울분 수준이 2.4점으로 가장 높았고, 계약직이 1.6점으로 가장 낮게 나타났는데, 울분을 느끼게 하는 사건이 사회적인 불공정의 경험(Pirhacova, 1997)임을 감안하면 공무원의 울분 점수가 가장 낮음을 설명할 수 있을 것이다.

코로나19 업무 기간이 증가함에 따라 울분 점수는 증가하였으며, 근속연수에서는 1년 미만의 울분 점수가 1.9점으로 가장 낮고, 1년 이상 3년 미만과 3년 이상 10년 미만의 울분 점수가 2.5점으로 가장 높았다. 1년 미만의 경우 코로나19 이전의 보건소 업무를 경험하지 않았으나, 3년 이상 10년 미만으로 근무한 경우 코로나19 발생 이전과 현재 코로나19 팬데믹 상황을 모두 경험하였기에 업무 강도와 환경의 변화로 인해 울분 점수가 높을 것으로 생각하였다.

네 번째로, 일반적 특성을 통제한 상태에서 업무 공정성이 직무 효과성과 울분에 미치는 영향을 알아보기 위해 위계적 회귀 분석을 시행하였다.

직무만족에 미치는 영향을 확인하기 위해 코로나19 업무 공정성을 투입했을 때 R^2=0.386 였으며, 통제변수만 분석하였을 때보다 R제곱 변화량은 0.254 증가, R제곱 F변화량(F=40.415)에 따른 유의확률은 $p<0.001$로 통제변수를 포함한 뒤에도 업무 공정성이 직무만족을 설명하는데 통계적으로 유의하였다. 직무만족에 미치는 성별, 직종에 따른 차이는 유의하지 않았으며 연령이 증가할수록 직무만족은 높아졌다(β=0.158, $p<0.001$).

초과근무, 분배공정성에 따른 직무만족의 차이는 유의하지 않았으며 감당할 수 없는 민원 요구 빈도가 높을수록 직무만족은 낮아졌고(β=-0.197, $p<0.001$), 절차공정성을 높게 인식할수록 직무만족은 높아졌다(β=0.377, $p<0.001$). 이는 분배공정성이 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다는 선행연구와는 일치하지 않았다(이봉희, 2017; 이화종, 2012).

업무 공정성이 직무효능감에 미치는 영향을 분석하였을 때, 코로나19

업무 공정성을 투입한 모형의 R^2=0.266으로, R제곱 변화량은 0.083 증가하였다. 성별과 근속연수에 따른 직무효능감의 차이는 유의하지 않았으며, 연령이 늘어날수록 직무 효능감이 높아졌다(β=0.333, p<0.001).

초과근무와 절차공정성에 따른 직무효능감의 차이는 유의하지 않았으나, 감당하기 어려운 민원 대응 요구 빈도가 높아질수록 직무효능감은 유의하게 감소하였고(β=-0.130, p=0.007), 분배공정성 수준이 높을수록 직무 효능감은 높아졌다(β=0.230, p=0.001).

업무 공정성이 울분에 미치는 영향을 분석하였을 때, 코로나19 업무 공정성을 투입한 모형의 R^2=0.332으로, R제곱 변화량은 0.240 증가하였다.

성별, 연령, 근무기간에 따른 차이는 유의하지 않았으며 보건직(β=-0.093, p<0.037), 행정직(β=-0.102, p<0.016)과 비교하여 간호직의 울분 수준이 높았다.

초과근무가 늘어날수록(β=0.104, p=0.015), 감당할 수 없는 민원 대응 요구가 늘어날수록(β=0.338, p<0.001) 울분의 수준은 높아졌다. 분배공정성에 따른 울분 수준의 차이는 유의하지 않았으나, 절차공정성 인식이 높아질수록 울분 수준은 낮아졌다(β=-0.198, p=0.003).

직장 내에서 발생하는 울분이 스트레스를 유발하고, 직무성과에 부정적인 영향을 미치며 조직 부적응, 이직, 이탈로 이어질 수 있다는 점에서(Michailidis, 2017), 이는 조직적 차원에서의 문제로 인식되어야 할 것이다(조세린, 2021).

제 2 절 연구의 한계 및 의의

본 연구가 가지는 한계는 다음과 같다.

첫째로, 본 연구의 대상자들은 경기도 소재 보건소에 소속된 근무자로, 지역에 따라 업무 강도와 여건의 차이가 존재하기에 전국 보건소의 근무자로 일반화하는 것은 제한될 것이다. 그러나, 경기도는 대한민국에서 인구가 가장 많은 광역 자치단체로, 설문이 시행되던 2022년 1월을 기준으

로 보았을 때 인구가 약 1,357만명(전국 5,163만명)으로 전국 인구의 25% 이상을 차지하고 있다(통계청, 2022). 또한 2022년 12월 15일을 기준으로 코로나19 누적 확진자 수를 살펴보면, 경기도의 누적 확진자 수는 약 757만명으로 전체의 27.06%를 차지한다. 이와 같은 내용을 바탕으로 하면 연구 결과의 해석과 활용 범위를 넓힐 수 있을 것이다.

두 번째로, 업무 공정성, 직무 효과성, 울분에 영향을 미칠 수 있는 모든 요인을 통제하는 것은 제한되었다. 직무 특성 등 근무지의 특징은 보건소 근무자의 업무 공정성, 직무 효과성, 울분에 영향요인이 될 수 있으나 본 연구에서는 자율성, 과업 정체성 등의 직무 특성과 근무 장소나 세부 지역이 가지는 특징을 통제하지 못했다. 또, 위계적 회귀분석 모형에서 고용 형태는 공무원으로 한정하였기 때문에 다양한 고용 형태에 따른 직무 효과성과 울분의 차이를 다른 변수와 함께 확인하는 것은 제한되었다. 언론을 통해 보도된 사례 중 일부가 고용 형태에 따른 불공정을 다루고 있으며 분산분석 결과에서도 고용 형태에 따라 직무 효과성과 울분에 차이가 있음을 고려할 때, 다양한 고용 형태를 포함하는 연구가 필요할 것이다.

세 번째로, 본 연구에서 사용한 '초과근무'는 5점 척도의 연속형 변수로 분석하였으나 설문에서 1로 응답한 경우에는 월 평균 50시간 미만, 2로 응답한 경우에는 월 평균 50시간 이상 100시간 미만의 초과근무를 하고 있기 때문에 1, 2로 응답하였다고 하더라도 실제 업무의 양 및 시간적 강도가 낮다고 볼 수 없다. 또한 지난 3개월간 월 평균 초과근무 시간을 질문한 문항이기에 회상에 의한 오류(recall bias)가 있을 수 있어 초과근무 시간 기록 등의 명문화된 자료를 통한 분석과는 다를 수 있다.

마지막으로, 본 연구는 2022년 1월 당시 경기도 소재 보건소의 근무자를 대상으로 코로나19 팬데믹이 진행되는 과정에서의 특정한 시점을 조사한 연구이다. 조사 당시 경기도의 확진자 규모는 평균 2,945명으로 확진자 규모가 코로나19 바이러스의 변이 등에 따라 달라지고 방역 대응과 절차가 이에 따라 변화하는 것을 감안하면 해당 시점에서 얻은 결과를 코로나19 팬데믹 전체의 맥락으로 해석하는 것은 제한된다. 동일한 지역

또는 전체 보건소 근무자들을 대상으로 후속 연구가 진행된다면 확진자 규모 등 상황적 변수를 통제한 상태에서의 결과를 얻을 수 있을 것이며 시간에 따른 비교도 가능할 것이다.

위와 같은 한계에도 불구하고, 본 연구는 보건소 근무자가 코로나19 업무를 하며 경험하는 업무 공정성을 여건과 인식으로 나누어 알아보고 취약한 군을 파악하였다는 점에 의미가 있으며, 코로나19 업무 공정성이 직무 효과성과 울분에 미치는 영향을 확인함으로써 감염병 재난 상황에서 최전선에 있는 보건소 근무자를 위한 정책의 개선이 필요함을 제안하였다. 또한 직무 효과성 향상과 정신건강 개선의 과정에서 우선순위를 도출하는데에 참고 자료를 제공한다는 점에서 의미를 갖는다.

제 6 장 결론 및 제언

본 연구에서는 코로나19 팬데믹으로 업무의 양, 근무 시간 등의 변화를 맞고 있는 보건소 근무자의 업무 공정성, 직무 효과성, 울분 실태를 알아보고 업무 공정성이 여건과 인식이 직무 효과성과 울분에 미치는 영향을 알아보고자 하였다. 일반적 특성으로는 성별, 연령, 직종, 고용 형태, 근무 지역, 코로나19 업무 기간, 근속연수를 확인하였다.

업무 공정성은 초과근무 시간, 감당할 수 없는 민원 대응 요구 등 업무 중 불공정을 반영하는 여건과 공정성 인식으로 나누어 측정하였으며, 직무 효과성은 직무만족과 직무효능감으로 알아보았다. 업무 공정성과 관련한 정신건강 척도로는 울분을 사용하였으며, 외상 후 울분 장애(PTED) 도구를 통해 측정하였다.

분석 결과, 보건소 근무자의 분배공정성과 절차공정성은 각각 3.16점, 2.46점으로 중간에 미치지 못하고 불공정에 가까웠다. 울분의 평균 점수는 2.25점으로 PTED 도구의 절단값에 의한 분류에 따르면 '만성 울분' 수준이였다.

연령이 늘어남에 따라 업무 공정성 인식 수준은 높아졌고, 간호직의 공정성 인식 수준은 다른 직종과 비교하였을 때 가장 낮게 나타났다. 고용 형태를 비교하였을 때, 공무원이 공정성을 낮게 인식하였으며, 근속연수가 1년 이상 3년 미만인 경우의 공정성 인식 수준이 가장 낮았다.

연령에 따른 직무만족, 직무효능감, 울분의 수준에 차이가 유의하였으며 50대 이상의 경우 직무만족과 효능감이 가장 높고, 울분 수준이 가장 낮았다. 직종에서는 간호직의 직무만족이 가장 낮고, 의료기술직의 효능감이 낮게 나타났으며, 간호직의 울분 수준은 평균 2.6점으로 '심한 울분' 군에 해당하였다.

고용 형태에서는 공무원의 직무만족이 가장 낮고, 울분은 가장 높게 나타났다. 근속연수에서는 '1년 이상 3년 미만'의 직무만족과 효능감이 가장 낮았으며, 울분은 '1년 이상 3년 미만', '3년 이상 10년 미만'에서 가장

높게 나타났다.

감당할 수 없는 민원 요구 빈도가 늘어날수록 직무만족이 낮아졌으며, 절차공정성 인식 수준은 직무만족에 정의 영향을 미쳤다. 또한 감당할 수 없는 민원 대응 요구 빈도가 늘어날수록 직무효능감은 유의하게 감소하였고, 분배공정성과 직무효능감은 유의한 정의 영향이 있었다.

초과근무 시간이 늘어날수록, 감당할 수 없는 민원 대응 요구 빈도가 늘어날수록 울분의 수준은 유의하게 높아졌다. 분배공정성에 따른 울분 수준의 차이는 유의하지 않았으나, 절차공정성 인식이 높아질수록 울분 수준은 낮아졌다.

본 연구의 결과를 바탕으로 제언하는 바는 다음과 같다.

첫째, 조직 전체의 차원에서 업무 공정성 수준을 확인할 필요가 있으며, 그와 함께 원인을 확인하여 개선하여야 한다. 보건소는 지역 보건의료기관으로, 보건의료법에 따라 국민의 건강을 보호 · 증진해야 할 의무를 가진 기관이다. 코로나19 팬데믹 상황은 평소와 달리 높은 업무 강도를 요하고, 업무 환경 또한 예측 불가능하고 상황 또한 지속적으로 변화하게 되지만 이는 근무자가 수용 가능한 수준이여야 할 것이다. 위기 상황에서의 업무 공정성이 평소와 같을 수는 없겠으나, 업무 공정성이 조직의 성과와 개인의 효능감, 정신건강에 영향을 미치는 요인이기에 감염병 팬데믹 상황에서 보건소 근무자들의 공정성 인식 수준 제고를 위해 노력해야 할 것이다.

둘째, 본 연구에서의 일반적 특성이었던 직종, 고용형태, 근속연수, 지역 등에 따른 업무 공정성, 직무 효과성, 울분 수준을 확인하고 취약한 군에 대한 우선적인 중재가 필요할 것이다. 간호직의 업무 공정성 인식, 직무만족은 다른 직종에 비해 유의하게 낮았으며 울분의 수준은 높게 나타났다. 이와 관련하여 코로나19 팬데믹 상황에서 직종에 대한 업무 분배의 내용과 그 절차가 공정했는지 반드시 살펴봐야 할 것이다. 코로나19 대

응 과정에서 파견 · 계약된 직원들과 기존 근무자 간의 처우 차이가 그 원인일 수 있고, 늘어난 업무를 분배하는 과정에서 모호한 업무가 간호직에 전가된 것도 그 이유가 될 수 있을 것이나 이와 함께 근본적으로 업무의 양에 비해 근무 인원이 충분했는지에 대한 판단이 먼저 이루어져야 한다.

코로나19 팬데믹 등 감염병 상황에 대한 초기 대응 매뉴얼을 수정하고 확립하는 과정에서 직종 별 적절한 인원의 확보와 치우치지 않는 업무 분장 또한 그 평가 요인이 되어야 할 것으로 생각된다.

셋째로, 근무자들이 체감하고 받아들일 수 있는 실질적인 보상체계를 갖추고 적절한 휴식을 제공하는 한편 근무자의 공공봉사동기를 증진할 수 있는 교육과 환경을 갖추어야 할 것이다. 코로나19 팬데믹 등 기존의 시스템으로는 대응이 어려운 환경에서는 즉각적인 물질적 보상을 제공하기 위한 절차를 갖추기 어렵다. 초과근무, 감당할 수 없는 민원 대응 요구를 경험하는 과정에서 조직의 지원은 근무자들로 하여금 명확한 목표의식을 갖도록 하고, 성취감이나 성장 등의 정서적인 지지를 제공할 수 있을 것이며, 이는 근무자 개인의 정신건강 뿐 아니라 조직의 효과성 향상에도 도움이 될 것이다.

넷째로, 근속연수에 따른 업무 공정성 인식과 직무 효과성, 울분을 살펴보았을 때 1년 이상 3년 미만의 공정성 인식이 낮았고, 직무만족과 효능감 또한 낮았으며 울분은 높게 나타났다. 조사 기간을 기준으로 하였을 때 1년 이상 3년 미만의 경력을 가진 대상자들은 코로나19 팬데믹 상황에서 근무를 시작하였거나, 기존의 업무를 하던 중 얼마 지나지 않아 코로나19 팬데믹으로 변화를 맞았을 것으로 이해할 수 있다. 해당 경력을 가진 사람들이 조직에 만족하지 못해 이탈하면 신규 인력으로 채워지겠으나, 공백 기간과 교육 기간은 남아있는 인원들의 업무 가중으로 이어지고 보건의료서비스의 제공을 저해하거나 조직의 안정성 또한 낮아질 것이다. 본 연구에서는 업무 공정성 인식 수준을 조사했으나, 위의 취약

한 군을 대상으로는 그 원인에 대한 설문 또는 면담을 통해 개선점을 도출하여 정책에 반영하여야 할 것이다.

마지막으로, 보건소 근무자의 정신건강에 대한 중재가 필요하다. 본 연구 결과에서 울분의 평균 점수는 2.25점으로 이는 만성 울분에 해당했다. 개인의 차원에서 울분을 해소하려는 시도도 중요하겠으나, 보건소 조직의 차원에서 울분이 당연한 감정이 아니며, 해소가 필요하다는 분위기를 조성하는 것 또한 중요할 것이다. 상담을 위한 보고와 절차를 간소화하고 자가 진단 후 비대면 · 대면 상담으로 이어질 수 있는 시스템을 적극적으로 홍보해야 할 것이다. 또한 일부 근무자의 면담, 휴식 등이 다른 근무자에게 부담이 되지 않도록 조직의 문화를 만드는 관리자의 노력도 필요하다.

참 고 문 헌

고종욱, & 서상혁. (2003). 분배 및 절차공정성이 지방공무원의 직무태도에 미치는 영향. 한국지방자치학회보, 15(4)

고자인, & 강경아. (2015). 보호직공무원의 소명의식이 직무만족에 미치는 영향: 일의 의미와 경력몰입의 매개효과. 한국직업건강간호학회지, 24(3), 194-203.

공정식. (2021). 북한이탈주민의 사회정착과정에서 차별감과 외상 후 울분장애 연관성. 안전문화연구, 13, 119-136.

구무서. (2020.08.12.). 방역인력 '번아웃' 적신호...70% 가 업무량·스트레스 호소. Retrieved from https://n.news.naver.com/article/003/0010016243?sid=102

권순식, & 김상진. (2005). 근로자의 공정성 지각과 조직시민행위: 고용형태가 미치는 영향에 대한 탐색적 연구. 인사조직연구, 13(2), 1-34.

김봄메. (2003). 직무효능감 척도 개발에 관한 연구(석사학위 논문, 이화여자대학교 대학원).

김병재. (2022). 울분 감정에 대한 분석적 고찰. 감성연구, 24, 41-84.

김성식. (2022). 공기업 직원의 조직공정성 인식이 조직몰입 및 업무만족에 미치는 영향 : MZ세대의 조절효과를 중심으로 / 김성식 [electronic Resource]

김지훈. (2017). *공공조직과 민간조직 근로자의 직무만족 영향요인 차이에 관한 연구*(석사학위 논문, 서울대학교 대학원)

도명록, 이근주, & 최유진. (2018). 공· 사 조직의 성과주의 인사제도와 조직성과: 공정성의 조절효과를 중심으로. 행정논총 (Korean Journal of Public Administration), 56.

대한간호학회. (1996). 간호학대사전. 한국사전연구사

류호. (2022.5.17). K방역, OECD 코로나 우수 대응 보고서에 실린다. Retrieved from https:// m.hankookilbo.com/News/Read/A

2022051616150000229
박동민. (2021.6.7). 주말 야근 힘든 일 도맡아 하는데,,, 간호직 공무원 수당 6만원 계약직 40% 불과. Retrieved from https://www.mk.co.kr /news/society /9902107
박경규. (2014). 조직행동. 서울: 홍문사.
박정도, & 허찬영. (2012). 군 조직에서의 조직공정성 지각이 조직유효성에 미치는 영향에 대한 직무스트레스의 매개효과. 조직과 인사관리연구, 36(4), 195-225.
박혜림, & 이수정. (2022). COVID-19 팬데믹 상황에서 의료기관 종사자의 불안, 스트레스, 대처유형 분석. 한국산학기술학회논문지, 23(2).
박효민, & 김석호. (2015). 공정성 이론의 다차원성. 사회와이론, 219-260.
백지은. (2021). 교사의 분노경험에 대한 감정반응과 직무 소진 및 직무효능감의 관계. 한국교육. 48(4).
손경애. (2008). 대학총장의 변혁적,거래적 리더십과 직무 효과성의 관계 -대학교수들의 인식을 중심으로. 인적자원관리연구, 15(1), 111-129.
신재헌, & 김상운. (2018). 경찰에 제기된 악성민원이 직무만족에 따라조직몰입에 미치는 영향. 한국민간경비학회보, 17(4), 27-50.
신형주. (2021.9.9). 코로나 전담병원 보상, 인력지원 이대로 안 된다. Retrieved from http://www.monews.co.kr/news/articleView.html?idxno= 306997
신형호, & 박상신. (2021). COVID-19 대응 기간 중 직무 스트레스에 영향을 미치는 근무환경: 공공의료기관 종사자 대상으로. 보건의료산업학회지, 15(1), 41-49.
심고은. (2014). *공공서비스 부문 종사자의 감정노동과 직무만족*(석사학위 논문, 서울대학교 대학원).
심재권, & 정석환. (2007). 근무평정의 공정성수용인식이 하위직 공무원

의 혁신적 업무행동에 미치는 영향. 한국행정학보, 41(2), 141-166.

은종환. (2013). *공공조직과 민간조직의 직무만족도 비교분석* (박사학위 논문, 서울대학교 대학원).

윤경신, & 김진모. (2016). 중소기업 근무자의 직무몰입과 업무부하, 뭉형식 학습 및 질무몰입의 관계. 한국농산업교육학회. 48(1).

이동수. (2009). 종합사회복지관 종사자의 소진요인이 이직의도와 조직시민행동에 미친 영향. 한국거버넌스학회보, 16(2), 129-150.

이봉희. (2017). *조직공정성과 인사평가 인식이 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구* (박사학위논문, 서울대학교 행정대학원).

이상호. (2006). 노동패널의 주관적 만족도 측정. 노동리뷰, 77-86.

이슬기, & 조신희. (2019). 신규간호사가 지각한 공정성이 조직신뢰와 고객지향성에 미치는 영향. 서비스경영학회지, 20(1), 135-153.

이지연. (2022). *코로나19 상황에서의 보건의료인의 이직의도 변화와 직무요구의 영향 2018-2020년 비교분석*(석사학위 논문, 서울대학교 대학원)

이화종. (2012). *통합공기업의 직무특성과 조직공정성이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 대한 연구 (한국토지주택공사를 중심으로)* (박사학위 논문, 서울대학교 대학원).

임수민. (2021.10.13). 코로나19 직격탄 보건소, 간호 공무원 '휴직, 사직' 급증. Retrieved from https://www.dailymedi.com/news/news_view.php?wr_id= 875239

임준철, & 윤정구. (1998). 분배공정성과 절차공정성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 차별적 영향에 관한 연구: 문화적 맥락이 조직성원의 행위성향에 미치는 영향을 중심으로. 경영학연구, 27(1), 93-111.

전성수. (2018). 민원담당공무원의 감정노동이 직무만족 및조직몰입에 미치는 영향 분석. 한국지방자치연구, 20(3), 53-74.

정광호, & 김태일. (2003). 공공부문 조직과 민간기업 조직의 직무만족도

비교분석: 한국노동패널연구 (KLIPS) 자료를 중심으로. 한국정책학회보, 12(3), 1-28.

정상현. (1995). 상황변수 (狀況變數) 의 작용 (作用) 에 따른 리더십 행태 (行態) 와 직무 (職務) 효과성 (效果性) 간의 상관관계분석 (相關關係分析). 한국자치행정학보, 9, 137-172.

정은경. (2017). 국가 감염병 공중보건위기 대비와 대응체계. Journal of the Korean Medical Association, 60(4), 296-299.

조세린. (2021). *일개 병원 간호사의 조직정치 및 공정성 인식이 직무태도와 직무감정에 미치는 영향 : 조직지원 인식의 조절효과 검증*(석사학위 논문, 서울대학교 대학원)

조현정. (2015). 기업비서의 무형식학습 활동과 상사-비서 교환관계, 임파워먼트, 직무특성 및 직무효능감의 인과적 관계 / 조현정.

코로나바이러스감염증-19. (2022.11.14.). 국외 발생 현황. https://ncov.kdca.go.kr/bdBoardList_Real.do?brdId=1&brdGubun=14&ncvContSeq=&contSeq=&board_id=&gubun=

통계청. (2022.12.16.). 행정구역(시군구)별, 성별 인구수. https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1B040A3&checkFlag=N

표선영. (2020). 분배 및 절차공정성 인식이 중앙부처 공무원들의 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동에 미치는 영향에 대한 연구: 계급과 조직문화가 가지는 조절 효과를 중심으로. 한국행정논집, 32(3), 611-642.

하재현, & 이현주. (2022). 보건진료 전담공무원의 코로나 19 대응경험. Journal of Korean Academy of Community Health Nursing, 33(2), 139-152.

한국기업교육학회(2010). HRD 용어사전.

한인섭. (2002). 지방공무원과 지방공기업 종사자의 직무만족도 비교. 한국사회와 행정연구, 12(4), 27-41.

한창호. (2015). 공공보건의료기관의 의료서비스 특성화를 위한 디자인

속성 연구: 경기도의료원 공공보건의료서비스를 중심으로. 디지털디자인학연구, 15(2), 257-266.

황효진. (2014). *조직공정성과 임금만족이 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향* (박사학위 논문, 서울대학교 대학원).

Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. The journal of abnormal and social psychology, 67(5), 422.

Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In Advances in experimental social psychology (Vol. 2, pp. 267-299). Academic Press.

Alexander, J. (1960). The psychology of bitterness. International Journal of Psycho-Analysis, 41, 514-520.

Alexander, S., & Ruderman, M. (1987). The role of procedural and distributive justice in organizational behavior. Social justice research, 1(2), 177-198.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands resources model: State of the art. Journal of managerial psychology.

Balicer, R. D., Barnett, D. J., Thompson, C. B., Hsu, E. B., Catlett, C. L., Watson, C. M., ... & Links, J. M. (2010). Characterizing hospital workers' willingness to report to duty in an influenza pandemic through threat-and efficacy-based assessment. BMC Public Health, 10(1), 1-10.

Bandura, A. (1997). Self-efficacy and health behaviour.

Blackburn, J. W., & Bruce, W. M. (1989). Rethinking concepts of job satisfaction: The case of Nebraska municipal clerks. Review of Public Personnel Administration, 10(1), 11-28.

Colquitt, J. A., & Zipay, K. P. (2015). Justice, fairness, and employee reactions. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 2(1), 75-99.

Chaffee, M. (2009). Willingness of health care personnel to work in a

disaster: an integrative review of the literature. Disaster medicine and public health preparedness, 3(1), 42-56.

Gibson, J. L., & Klein, S. M. (1970). Employee attitudes as a function of age and length of service: A reconceptualization. Academy of Management Journal, 13(4), 411-425.

Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. Journal of management, 16(2), 399-432.

Greenberg, J., & Tyler, T. R. (1987). Why procedural justice in organizations?. Social Justice Research, 1(2), 127-142.

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. American psychologist, 44(3), 513.

Homans, G. C. (1961). The humanities and the social sciences. American Behavioral Scientist, 4(8), 3-6.

Lee, J. H., & Kim, S. (2019). Exposure to negative life events and post-traumatic embitterment symptoms in young adults in Korea: Cumulative and differential effects. Psychopathology, 52(1), 18-25.

Kurland, N. B., & Egan, T. D. (1999). Public v. private perceptions of formalization, outcomes, and justice. Journal of Public Administration Research and Theory, 9(3), 437-458.

Lee, M., Kang, B. A., & You, M. (2021). Knowledge, attitudes, and practices (KAP) toward COVID-19: a cross-sectional study in South Korea. BMC public health, 21(1), 1-10.

Leventhal, G. S. (1980). What should be done with equity theory?. In Social exchange (pp. 27-55). Springer, Boston, MA.

Linden, M. (2003). Posttraumatic embitterment disorder. Psychotherapy and psychosomatics, 72(4), 195-202.

Linden, M., & Maercker, A. (Eds.). (2011). Embitterment: Societal, psychological, and clinical perspectives. Springer Science &

Business Media.

Linden, M., Arnold, C. P., & Muschalla, B. (2022). Embitterment during the COVID-19 pandemic in reaction to injustice, humiliation, and breach of trust. Psychiatry International, 3(3), 206-211.

Linden, M., Baumann, K., Lieberei, B., & Rotter, M. (2009). The post traumatic embitterment disorder self rating scale (PTED scale). Clinical Psychology & Psychotherapy: An International Journal of Theory & Practice, 16(2), 139-147.

Macfarlane, F., Greenhalgh, T., Humphrey, C., Hughes, J., Butler, C., & Pawson, R. (2011). A new workforce in the making? A case study of strategic human resource management in a whole system change effort in healthcare. Journal of health organization and management.

Michailidis, E., & Cropley, M. (2017). Exploring predictors and consequences of embitterment in the workplace. Ergonomics, 60(9), 1197-1206.

Michailidis, E., & Cropley, M. (2018). Investigating the predictors of workplace embitterment using a longitudinal design. Occupational Medicine, 68(8), 523-529.

Muschalla, B., & von Kenne, J. (2020). What matters: Money, values, perceived negative life events? Explanative factors in embitterment. Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy.

Mikula, G. (1980). Justice and social interaction: Experimental and theoretical contributions from psychological research.

Pirháčová, I. (1997). Perceived social injustice and negative affective states. Studia Psychologica.

Poh, L. W., Teo, I., Tewani, K., Tan, H. K., Yoon, S., & Sung, S. C.

(2022). Understanding the needs of health care workers in Singapore during the COVID-19 outbreak: A qualitative analysis. American journal of infection control, 50(10), 1133-1139.

Rawls, J. (1971). Atheory of justice. Cambridge (Mass.).

Rainey, H. G. (2009). Understanding and managing public organizations. Chapter 6. Organizational Goals and Effectiveness.

Richard L. Draft(2-15). 조직이론과 설계 12판(김광점 등, 역). 한경사

Sensky, T., Salimu, R., Ballard, J., & Pereira, D. (2015). Associations of chronic embitterment among NHS staff. Occupational Medicine, 65(6), 431-436.

Tyler, T. R. (2010). Why people cooperate. In Why People Cooperate. Princeton University Press.

World Health Organization. (2010). MONITORING THE BUILDING BLOCKS OF HEALTH SYSTEMS: A HANDBOOK OF INDICATORS AND THEIR MEASUREMENT STRATEGIES

Wright, B. E., & Kim, S. (2004). Participation's influence on job satisfaction: The importance of job characteristics. Review of Public Personnel Administration, 24(1), 18-40.

Wu, Y., Xu, X., Chen, Z., Duan, J., Hashimoto, K., Yang, L., ... & Yang, C. (2020). Nervous system involvement after infection with COVID-19 and other coronaviruses. Brain, behavior, and immunity, 87, 18-22.

Zhang, S. X., Miller, S. O., Xu, W., Yin, A., Chen, B. Z., Delios, A., ... & Chen, J. (2022). Meta-analytic evidence of depression and anxiety in Eastern Europe during the COVID-19 pandemic. European Journal of Psychotraumatology, 13(1),

2000132.

Znoj, H., Abegglen, S., Buchkremer, U., & Linden, M. (2016). The embittered mind: Dimensions of embitterment and validation of the concept. Journal of individual differences, 37(4), 213.

Abstract

Perceived work related fairness among health center workers during the COVID-19

: Its impact on job effectiveness and embitterment

Kang sooyoung

Department of Health Policy and Management

The Graduate School

Seoul National University

The public health center has functioned as a front-line public health organization in responding to COVID-19 since the first confirmed case of COVID-19 occurred in Korea on January 20, 2020. This means that for nearly three years, health center workers have continued to work increased due to the COVID-19 response, such as epidemiological investigations, support for responding to infectious diseases, requesting samples, reporting, and transferring patients. Usually, responding to infectious diseases is part of the various tasks faced by health center workers, but the COVID-19 pandemic continues for nearly three years, changing the work environment and life of health center workers.

The COVID-19 situation has changed such as the emergence of mutant viruses, the spread of vaccines and treatments, and the threshold of antibodies caused by vaccination and infection, and there have been significant alterations and changes in COVID-19 response policies. For health workers, these changes mean frequent changes in related policies and guidelines, and internal and external coordination to make new policies and guidelines work again, especially in response to numerous complaints that such changes themselves can cause. The work and the uncertainty caused by it are accumulating.

This study was intended to examine this very part. Specifically, according to the organizational management and organizational behavior literature, it is assumed that the accumulation of uncertainties related to COVID-19 work will affect job effectiveness, such as job satisfaction or job efficacy, and that this will reduce job fairness awareness and cause embitterment.

The analysis strategy of this study is to explore the level of work related fairness, job effectiveness, and embitterment for individual workers at public health centers, and to empirically analyze the effect of work related fairness on job effectiveness and embitterment. For this, an online survey was conducted in January 2022 for members working at public health centers in Gyeonggi-do. The total number of respondents used for the analysis was 517, and descriptive statistical analysis, correlation analysis, variance analysis, and hierarchical regression analysis were performed on the total data of the respondents.

As a result of the ANOVA, the difference in overtime hours according to the subject's employment type was significant, and the difference in the level of unaffordable civil complaint response requests was significant according to gender, age, occupation, and

employment type. Differences in the level of distribution fairness and procedural fairness perceived by subjects according to gender, age, occupation, employment type, working area, and job tenure were also significant.

When examining job satisfaction according to the general characteristics of the subjects, differences were significant according to gender, age, occupation, employment type, working area, COVID-19 working period, and job efficacy according to age, employment type, working area, and job tenure.

As a result of the analysis, men's job satisfaction was higher than that of women, and job satisfaction was the highest among those in their 50s and older. Job satisfaction in nursing was the lowest, and job satisfaction was high when the job tenure was less than one year. In the case of job efficacy, those in their 50s and older were higher than those in other age groups, and when the job tenure was more than 10 years, the efficacy was the highest.

In terms of the difference in embitterment according to gender, women had a higher level of anger than men, and the level of anger in their 30s was higher than that of other ages. The level of embitterment in nursing jobs was higher than in other occupations, and the level of embitterment was the highest when the Job tenure was 1 year or more and less than 3 years or more and less than 10 years.

Hierarchical regression analysis was conducted to confirm the effect of the fairness of COVID-19 work while controlling gender, age, occupation, and Job tenure. In the case of job satisfaction, the explanatory power of the model increased after the input of COVID-19 work related fairness, and the significance probability for the amount of change was $p<0.001$. The higher the frequency of

unaffordable complaints, the lower the job satisfaction, and the higher the recognition of procedural fairness, the higher the job satisfaction.

In terms of job efficacy, the explanatory power of the model increased after the introduction of COVID-19 work related fairness, and job efficacy decreased as civil complaint response demands increased, and job efficacy increased as distribution fairness increased.

In embitterment, the explanatory power of the model increased after the introduction of work related fairness. As overtime hours increased and the frequency of requests for unaffordable civil complaints increased, the level of embitterment increased, and the level of embitterment decreased as the level of procedural fairness increased.

The implications of this study are as follows. Depending on the general characteristics of workers, such as gender, work area, occupation, and job tenure, work related fairness, job effectiveness, and embitterment differ, and organizational efforts are required to raise fairness awareness. In addition, it will be necessary to consider and prioritize the subjects in establishing policies to improve the working environment.

keywords : Workplace fairness, Job effectiveness, embitterment, Health center workers, COVID-19

Student Number **: 2021-20430**