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

행정학 석사 학위논문

역할스트레스가 재택근무 만족도에 미치는 영향

- 세대의 조절효과를 중심으로 -

2022년 8월

서울대학교 행정대학원

행정학과 행정학전공

김 민 재

역할스트레스가 재택근무 만족도에 미치는 영향

- 세대의 조절효과를 중심으로 -

지도교수 임 도 빈

이 논문을 행정학 석사 학위논문으로 제출함
2022년 3월

서울대학교 행정대학원
행정학과 행정학전공
김 민 재

김민재의 석사 학위논문을 인준함
2022년 6월

위 원 장 _____ 전영한 _____ (인)

부위원장 _____ 전소희 _____ (인)

위 원 _____ 임도빈 _____ (인)

국문초록

본 연구는 코로나19의 확산 이후 의무적으로 시행된 재택근무에서 발생하는 공무원의 역할스트레스가 재택근무 만족도에 미치는 영향과, 이 두 관계에서 세대의 조절효과를 직무요구-통제 모형을 근거로 탐색하고 실증적으로 분석하고자 하였다. 나아가 조직차원에서 실천적인 함의를 도출하는 데에 본 연구의 목적이 있었다.

본 연구의 독립변수는 역할스트레스로 역할갈등, 역할모호성, 역할과다를 구성요인으로서 설정하였다. 종속변수는 재택근무 만족도로 구분하였으며, 조절변수는 세대(베이비부머 세대, X세대, 밀레니얼 세대)로 설정하였다. 이와 더불어 변수 간의 인과성 혹은 조절효과에 대한 분석의 정확성을 위하여 성별, 학력, 직급, 근무시간, 혼인상태, 자녀여부 등의 인구사회학적 특성변수와 재택근무 만족도와 상관관계를 갖는 것으로 알려진 근무환경과 자원제공을 통제변수로 설정하였다. 연구의 실증분석을 위해 한국행정연구원에서 수행한 '2020년 공직생활 실태조사'를 데이터로 활용하였으며, 다음과 같은 결과가 나왔다.

첫째, 역할스트레스가 재택근무 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과, 역할갈등, 역할모호성, 역할과다가 재택근무 만족도에 모두 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나왔다.

둘째, 세대가 역할스트레스와 재택근무 만족도 간 관계에서 부분적인 조절효과를 갖는 것으로 나타났다. 세부적으로, 세대는 역할갈등과 역할모호성에 둘 다 유의미한 부(-)의 조절효과를 지니는 것으로 분석되었으나, 역할과다에서는 통계적으로 유의미하지 않은 정(+)의 영향으로 나왔다.

분석결과를 통해 도출할 수 있는 본 연구의 의의 및 시사점은

다음과 같다. 첫째, 직무스트레스가 아닌 역할스트레스에 대해 연구함으로서 이론적 및 개념적으로 보다 정확하고 견고한 연구모형을 제시하였다. 특히 공공부문에서 많이 다루어지지 않은 개념을 연구함으로써 후속연구에 기여하였다는 점에서 중요한 의의를 지닌다. 둘째, 일반적인 직무만족도가 아닌 재택근무에 대한 만족도를 분석함으로써 코로나19 사태 이후의 달라진 근무환경의 개선을 위한 더욱 구체적이고 실증적인 정책적 함의를 제공하고자 한 것에서도 의미가 있다. 셋째, 직무요구-통제 모형을 통해 역할스트레스가 재택근무 만족도에 미치는 원인을 직무요구의 관점에서, 그리고 각 세대에 따른 차이를 직무통제의 측면에서 설명하고자하는 새로운 시도를 함으로써 관련된 논의 및 연구에 새로운 시사점을 제공하였다.

주요어 : 역할스트레스, 재택근무 만족도, 세대, 직무요구-통제 모형
학 번 : 2020-20482

목 차

제 1 장 서론 ····· 1
제 1 절 연구 배경 ····· 1
제 2 절 연구의 대상 및 범위 ····· 4

제 2 장 이론적 논의와 선행연구 검토 ····· 5
제 1 절 역할스트레스 ····· 5
1. 직무스트레스의 개념 ····· 5
2. 역할스트레스의 개념 및 구성요인 ····· 7
제 2 절 재택근무 ····· 11
1. 재택근무의 개념 ····· 11
2. 재택근무의 도입 배경 및 분류 ····· 12
3. 재택근무의 양면성 ····· 14
제 3 절 세대 ····· 17
1. 세대의 개념 및 구분 ····· 17
2. 세대별 특징 ····· 19

제 3 장 연구설계 ····· 24
제 1 절 연구방법 및 연구가설 ····· 24
1. 연구방법 및 연구모형 ····· 24
2. 연구가설 ····· 25
제 2 절 분석자료 ····· 32
제 3 절 변수의 조작적 정의와 측정 ····· 33
1. 독립변수 ····· 33
2. 종속변수 ····· 35
3. 조절변수 ····· 36

4. 통제변수 ····· 37
5. 문항의 신뢰도 및 타당성 ····· 39
제 4 절 분석방법 ····· 40

제 4 장 분석 결과 및 해석 ····· 42
제 1 절 표본의 특성 ····· 42
제 2 절 변수들의 기초통계 ····· 44
1. 독립변수 ····· 44
2. 종속변수 ····· 45
3. 조절변수 ····· 45
4. 통제변수 ····· 45
제 3 절 변수 간의 상관관계 분석 ····· 46
제 4 절 모형 평가 ····· 47
제 5 절 연구가설 검증 ····· 50

제 5 장 결론 및 제언 ····· 61
제 1 절 연구결과의 요약 ····· 61
제 2 절 연구의 시사점 ····· 63
제 3 절 연구의 한계 ····· 64

참고문헌 ····· 66
Abstract ····· 76

표 목 차

[표 2-1] ····· 16
[표 2-2] ····· 18
[표 3-1] ····· 35
[표 3-2] ····· 36
[표 3-3] ····· 36
[표 3-4] ····· 37
[표 3-5] ····· 38
[표 3-6] ····· 40
[표 4-1] ····· 42
[표 4-2] ····· 44
[표 4-3] ····· 45
[표 4-4] ····· 45
[표 4-5] ····· 46
[표 4-6] ····· 47
[표 4-7] ····· 48
[표 4-8] ····· 50
[표 4-9] ····· 51
[표 4-10] ····· 52
[표 4-11] ····· 53
[표 4-12] ····· 54
[표 4-13] ····· 55
[표 4-14] ····· 57
[표 4-15] ····· 58
[표 4-16] ····· 59

그 림 목 차

[그림 2-1] ····· 14
[그림 4-1] ····· 60
[그림 4-2] ····· 60

제 1 장 서론

제 1 절 연구 배경

전 세계적으로 확산된 코로나19(COVID-19)로 인해 그동안 우리 사회는 많은 변화를 맞이하였다. 그 중 가장 큰 변화는 근무방식이라고 해도 과언이 아니게 되었으며, 재택근무를 활용하던 공무원 수가 2명이었던 2019년에 비해 2020년에는 7,782명으로 대폭 증가[1]할 정도로 근래의 공공조직은 극심한 변화를 겪게 되었다. 그러나 코로나 이전의 선택성이 강했던 재택근무는 그에 대한 긍정적인 측면에도 불구하고 코로나19라는 배경에서는 오히려 조직 구성원들에게 스트레스 유발 및 업무수행의 부작용으로 널리 보도되고 있는 추세이기도 하다. 예컨대 재택근무라는 근무환경에서 일터와 휴식공간의 경계가 모호해지면서 구성원들의 정신적 비용과 스트레스가 더욱 증가한 측면이 있으며, 사무실에서의 환경과 다르기 때문에 행정처리가 쉽지 않고 조직 구성원 간의 의사소통에 불편함을 느끼는 것이다. 업무를 진행의 제한적인 근무환경과 더불어 코로나19로 인해 과도하게 증가한 업무량이 재택근무의 불편함과 맞물리면서 이에 대한 부작용이 더욱 커지고 있기도 하여 재택근무를 기피하려는 공무원들이 의외로 많은 것으로 확인된다.[2] 특히 재난기본소득 지급, 긴급행정명령 등 공무원들의 역할이 그 어느 때보다 중요해지면서 그들의 업무 및 책임에 대한 요구가 증가하였고, 이에 따라 많은 공무원들이 그에 상충하는 기대에 대응하며 업무를 수행하게 되었다. 그러나 준비 되지 않은 상태에서 이용하는 재택근무는 공무원으로 하여금 보다 많은 갈등과 그들의 역할에 대한 스트레스를 야기하는 것이다.

---

1) 행정안전부.
https://www.mois.go.kr/frt/bbs/type010/commonSelectBoardArticle.do?bbsId=BBSMSTR_000000000008&nttId=82917

2) 신익규. (2020). “공무원 재택근무제, 부작용 노출”. 금강일보. 2020.04.15. (URL: http://www.ggilbo.com/news/articleView.html?idxno=761109). (검색일: 2022.03.15.).

스트레스는 인간에게 생리적, 사회적, 심리적으로 과한 부담을 요구하는 상태(David, 1968)로써 행정학을 불문하고 다양한 학문 분야에서도 많은 연구가 다뤄질 만큼 개인뿐만 아니라 조직의 효과성에도 중요한 영향을 미치는 요인 중 하나로 간주된다. 그 중 직무에서 느끼는 스트레스는 직무스트레스라고 하는데, 그 하위개념인 역할스트레스는 타인이 기대하는 역할을 수행해야 된다는 압박 혹은 강박을 일컫는다(장해순·김창남, 2010). 역할스트레스 또한 조직 구성원의 육체적 혹은 정신적 건강과 직무만족, 조직몰입, 그리고 직무와 관련된 긴장과 같은 중요한 행태적 결과에 부정적인 영향을 미치기 때문에(정윤길, 2002) 한국 사회의 전반적으로 변화된 근무환경에서 발생하는 역할스트레스를 조직차원에서 관리 할 필요가 있다.

코로나19 이전에는 재택근무의 도입에 대한 유효성이나 영향요인을 다룬 연구들이 주를 이루었다(양문희·배정근, 2009; 이수진, 1999; 강여진·정재화, 2007; 배귀희·양건모, 2011; 임광현, 2013; 신화경, 2001). 또는 재택근무 여부에만 관심을 갖거나 주로 재택근무자와 비재택근무자를 비교하는 연구가 다수였다(서준교 외, 2021). 하지만 코로나19 발생 이후 재택근무 이용이 급증하면서 대부분의 연구들이 재택근무의 영향 및 효과성을 분석하거나(임재진, 2021; 윤서연·김민영, 2021; 이지현·변국도·이수진, 2021), 가족친화적 및 원격근무 제도가 조직몰입 및 직무만족 같은 직무태도에 미치는 영향에 주로 초점을 두고 있는 것을 볼 수 있었다(Taboroši et al., 2020; 서정모, 김경수, 김광용, 2020; 고대유·맹철규, 2021; 김미연·서영욱, 2021). 즉, 재택근무가 행태요인에 미치는 영향을 다룬 연구는 많았지만, 재택근무를 이용하는 조직 구성원의 구체적인 행태요인과 재택근무 만족도의 관계를 본 연구는 미흡하였다.

더 나아가 본 연구는 세대에 따라 역할스트레스와 재택근무 만족도의 관계가 어떻게 다른지 보고자 한다. 재택근무를 이용하는 구성원들이 인지하는 스트레스는 연령, 즉 세대에 따라 다르게 나오는 것으로 나타났기 때문이다. 통계청에서 실시한 2021년도 사회 조사에 따르면, 코로나19 이후 재택근무의 효율성과 재택근무가 비효율적이라고 인지하는 이유는

각 연령마다 상이하게 나왔다[3]. 또한 한국행정연구원의 2020년도 보고서[4]에서는 직무스트레스의 원인으로 1위가 '공식업무 책임과 내 가치관 차이로 인한 내적갈등'으로 나타났으며, 공직가치에 대한 인식도 연령대마다 상이하게 나타났다. 즉, 새로운 세대가 공직사회의 많은 부분을 구성하게 되면서 기성세대에서 추구하던 공공조직의 가치관과 세대의 변화에 따른 개인의 가치관의 갈등이 커지고 있는 것이다. 이러한 갈등은 가치관의 차이와 조직 구성원 간의 즉각적인 소통이 어려운 재택근무에서 더욱 부각될 것으로 보이며 이는 조직 구성원들의 역할에 대한 스트레스로 이어질 수 있다고 간주된다. 이처럼 세대에 따라 조직을 관리하는 것은 중요한 문제임에도 불구하고 아직 이에 대해 실증적으로 분석한 연구는 찾아보기 힘든 실정이다. 또한 조직 내 세대에 대한 연구는 조직의 관리자가 세대 간의 태도 및 가치관 차이를 이해하고 동기부여, 의사소통 체계 및 전략을 세대별로 다르게 처방할 수 있게 하여(Jurkiewicz & Brown 1998) 조직을 효과적으로 운영할 수 있도록 한다는 점에서 의의가 있다.

기존의 재택근무에 대한 효과성을 다룬 연구는 개인이 스스로 원해서 재택근무를 선택한 근로자들의 응답을 활용하였기 때문에 재택근무에 대한 긍정적인 측면이 과장될 수 있다는 지적이 있다(Bailey & Kurland, 2002). 그러나 코로나19 이후의 재택근무는 선택성보다 의무성을 강하게 띄고 있기 때문에 기존에 다루어진 연구들과는 다른 결과를 기대해볼 수 있을 것으로 보인다. 뿐만 아니라 코로나19가 종식되지 않는 이상, 재택근무는 지속적으로 시행될 것으로 예상되며, 포스트 코로나에서도 전통적인 대면 위주의 근무보다는 대면과 비대면을 혼합한 하이브리드(hybrid) 근무방식으로 변화할 가능성 또한 크다. 이에 따라 본 연구에서

---

3) 통계청.
https://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/1/6/3/index.board?bmode=read&bSeq=&aSeq=415115&pageNo=1&rowNum=10&navCount=10&currPg=&searchInfo=&sTarget=title&sTxt

4) 한국행정연구원.
https://www.kipa.re.kr/site/kipa/research/selectBaseView.do?seSubCode=BIZ017A002&seqNo=BASE_000000000000615

는 코로나19라는 특수한 상황 하에서 의무적으로 재택근무를 이용하게 된 재택근무자들을 대상으로 연구를 진행하고자 하며, 이론적 논의와 실증분석을 통해 재택근무를 이용하는 조직 구성원의 역할스트레스가 재택근무 만족도에 어떤 영향을 미치고, 역사적·사회적 경험과 가치관이 상이한 세대 별로 그들이 인지하는 역할스트레스와 재택근무 만족도 간 관계의 차이를 확인함으로서 각 세대에 맞는 정책 방안을 제시하는 데에 본 연구의 목적이 있다.

제 2 절 연구의 대상 및 범위

본 연구의 목적은 코로나19로 인해 공무원의 재택근무가 확대된 상태에서, 재택근무를 이용한 공무원들의 역할스트레스가 재택근무 만족도에 미치는 영향과, 이 관계에서 세대의 조절효과를 분석하고자 하는 것이다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위해 이론적인 접근 방식과 실증적 연구방식을 병행하고자 한다. 이론적 접근에서는 국내외 학위논문 및 학술논문, 단행본과 같은 문헌자료를 기반으로 연구 개념을 정립했으며, 선행연구들을 통해 변수들 간의 관계를 도출하여 연구모형 및 연구가설을 설정하였다. 실증적 연구에서는 연구모형에 따른 가설을 검증하기 위해 설문기법을 활용한 후 통계적으로 이를 분석하였다.

실증분석을 위해 본 연구에서는 중앙행정기관 및 광역지방자치단체에 소속된 공무원을 연구대상으로 설정하였다. 이는 이전과는 다르게 코로나로 인해 공공부문에서도 확산된 재택근무를 통해 공무원 전반에 걸쳐 나타나는 해당 변수들의 효용성을 밝히는 것이 더 많은 시사점을 제시해 줄 수 있을 것이라고 생각하기 때문이다.

제 2 장 이론적 논의와 선행연구 검토

제 1 절 역할스트레스

본 연구는 직무스트레스의 하위개념인 역할스트레스를 중점으로 하고자 한다. 직무스트레스는 조직 구성원의 행태와 성과 및 조직성과에 직접적·간접적으로 유의미한 영향을 가지고 있다는 점에서 행태연구의 주된 연구주제로 다루어져 왔다. 직무스트레스는 크게 자극요소, 반응요소, 그리고 상호작용요소로 분류될 만큼 직무스트레스를 구성하는 요인들이 다양하다. 그러나 현재 코로나19로 인해 급변한 근무환경에서 각자 독립적으로 재택근무를 하게 된 조직 구성원들은 사회적으로 증가한 업무 및 책임의 요구에 대응하며 스스로의 '역할'에 대한 스트레스에 더 많이 노출되어 있는 것으로 간주된다. 역할스트레스 또한 직무결과에 부정적인 영향을 미치고, 조직에 상당한 비용부담을 가져올 수 있기 때문에 이에 대한 자세한 논의가 필요할 것으로 보인다. 뿐만 아니라 직무스트레스는 다양한 요인에 의해 구성됨에도 불구하고, 선행연구에서는 자극요소에 해당하는 역할 관련 요인을 중점으로 직무스트레스를 측정하는 한계를 지니고 있었다. 따라서 본 연구와 같이 역할스트레스에 집중하는 것은 개념적인 측면에서도 보다 견고한 연구모형을 제시하고 검증하는 데에 유리할 것으로 기대된다. 따라서 본 절에서는 우선적으로 상위개념인 직무스트레스에 대한 이론적인 논의를 설명한 뒤 역할스트레스의 개념 및 구성요소들을 정립하고자 한다.

1. 직무스트레스의 개념

스트레스는 인간에게 생리적, 사회적, 심리적으로 과한 부담을 요구하는 상태(David, 1968) 또는 현재의 평형한 상태를 변화시키는 요인에 의한 신체적, 정서적 긴장 상태로 정의되기도 한다(Webster, 1971). 스트레스는 일생에서 일반적으로 느끼는 상태이며, 특히 경쟁과 변화가 지속되

고 있는 현 상황과 사회생활 속 직무수행 과정에서 피할 수 없기 때문에 대부분의 조직 구성원들은 스트레스에 노출되고 이에 대응하며 살아가게 된다. 이렇게 어떤 조직에서 직무와 관련하여 느끼는 스트레스를 직무스트레스라고 하며 이는 일반적인 스트레스보다 명확하고 한정된 개념으로, 1960년대에 Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek & Rosentha(1964)에 의해 처음으로 직무스트레스라는 개념이 논의되면서 주로 조직심리학 분야에서 연구되어 왔다. 직무스트레스는 개인의 능력 혹은 자원 및 환경에 대한 요구의 부적합, 그리고 개인의 욕구와 그 욕구를 충족할 수 있는 직무환경의 부적합으로 정의할 수 있으며(김상민, 2012), 직무스트레스에 대한 정의는 자극, 반응, 환경 특성, 개인과 환경의 상호작용, 개인 속성 등 그 중점을 어느 곳에 두느냐에 따라 개념에 대한 학자 간의 견해가 다르게 나타난다(이종협, 2016). 이와 같이 직무스트레스의 개념에 대한 다양한 견해를 양안숙(2008)은 크게 세 가지 관점으로 자극요소, 반응요소, 그리고 상호작용요소로 분류하였다. 첫 번째, 자극요소의 관점에서는 직무스트레스를 개인에게 작용하는 자극으로서 육체적 및 정신적인 안정성을 파괴하는 원인으로 보고 있다. 따라서 자극요소에서의 직무스트레스에는 역할갈등, 역할모호, 그리고 역할과다 등 직무상 환경으로부터의 부정적인 특성들이 포함된다(Margolis & Kroes, 1974; Beehr & Newman, 1978). 두 번째, 반응요소 관점에서 본 직무스트레스는 조직 구성원에게 업무 환경 내의 특정한 요소로 인해 생기는 부정적인 인식과 반응을 뜻한다(Jamal, 1990). 다시 말하자면, 직무스트레스를 직무환경의 특성으로 개인의 육체와 심리에 부담을 느끼게 되는 개인의 지각 혹은 역기능적 감정(Parker & Decotiis, 1983)으로 바라보는 관점이라고 할 수 있다. 마지막으로 상호작용 요소에서의 관점은 스트레스를 개인과 환경 간의 상호작용으로 간주하여 직무스트레스를 개인의 주변 환경에 따른 자극과 직무와 관련된 요인들이 상호작용하여 개인의 육체 및 심리 상태를 변화시키는 상황 그 자체로 보고 있다(Cobb et al., 1974). 이를 이종열·박광욱(2011)은 개인의 능력이 직무상 요구에 부적합하거나 조직이 제공한 직무환경과 개인의 욕구가 부적합한 상태를 의미한다고 하였다.

여러 학자들의 직무스트레스에 대한 의견들을 종합적으로 취합해보았을 때, 직무스트레스는 보편적으로 개인에게 오는 자극과 자극에 대한 반응 및 상호작용하는 상황으로 정리할 수 있으며, 대체로 부정적인 정의로 구성되어 있다는 것을 알 수 있다. 이처럼 직무스트레스는 다양한 요인에 의해 구성됨에도 불구하고, 선행연구에서는 자극요소에 해당하는 역할 관련 요인을 중점으로 직무스트레스를 측정하는 한계를 지니고 있었다(김상헌·변정희·심태섭, 2018; 양대현, 2019; 나한아, 2020; 유재두, 2020). 따라서 본 연구에서는 직무스트레스에 해당하는 역할스트레스라는 개념에 집중하여 이론적 및 개념적으로 보다 정확하고 견고한 연구모형을 제시하고자 한다.

2. 역할스트레스의 개념 및 구성요인

역할(role)이란 주어진 사회적 지위나 위치에 따라서 개인에게 기대되는 행동을 뜻하는 사회적 용어로서 그 직위를 가진 사람들이 수행해야 할 것으로 기대되는 행위를 의미한다(박수진, 2006). 따라서 과업에 대한 요구는 특정한 업무의 활동과 관련되지만, 역할에 대한 요구는 조직 구성원이 조직에서의 역할을 수행하는 과정에서 다른 이들에게 받는 기대와 관련된 것으로 볼 수 있다(류수민·유태용, 2015). 그리고 역할스트레스는 조직 구성원이 특정 역할에 대한 기대에 부응하고 있지 않다고 인식하거나, 실제로 기대를 모두 충족시키지 못했을 때 발생하게 된다. 역할스트레스는 환경적인 요구, 제약 및 통제, 그리고 사건 등 개인의 역할 수행에 영향을 미치는 스트레스 요인들로 구성되어있다(박은형, 2011). 역할스트레스를 측정하는 구성요소는 연구마다 조금씩 상이한데, 역할갈등(role conflict)와 역할모호성(role ambiguity) 두 가지를 구성개념으로 하거나(박은형, 2011; 이장로·김보인, 2012; 조영민, 2016; 박희서·오세윤·노시평, 2001; 장민주, 2021), 여기에 역할과다(role overload)를 포함하여 세 가지 구성개념으로 이루어진 연구들이 있다(진유식, 2009; 김양호·임선영, 2011; 류수민·유태용, 2015; 손정환, 2019; Chang & Hancock,

2003; Glazer & Beehr, 2005; Trayambak, 2012).

역할갈등(role conflict)과 역할모호성(role ambiguity)는 직무 스트레스 연구의 시초인 Kahn et al.(1964)로부터 시작되었으며, 이후 Cooper & Marshall(1978)은 역할스트레스 요인을 집권화와 공식화로 대표되는 조직구조요인(역할과다, 역할갈등), 조직 내적요인(역할모호성), 그리고 조직 외적요인(가족 배경, 타 조직과의 경쟁 등)으로 나누었다. Glazer & Beehr(2005)는 역할스트레스의 요인으로 역할갈등, 역할모호성, 그리고 역할과부하를 다루었다. 또한 Hellrigel et al.(1998)은 역할스트레스 요인으로서 역할갈등, 역할 모호성, 역할과중, 조직 내 대인관계, 부서 간 갈등 등을 제시하였고, Arnold & Feldman(1986)는 역할갈등, 역할모호, 역할과중, 역할과소를 제시하였다. 이와 같이 국외 연구들을 살펴보았을 때, 공통적으로 역할스트레스의 요인으로 역할갈등, 역할모호성, 그리고 역할과다가 제안되고 있다는 것을 알 수 있다. 그리고 역할스트레스와 관련하여 사회과학 분야에서의 연구들은 역할갈등, 역할모호성, 역할과다를 하위요인 차원에서 접근하는 경우가 많았다(김양호·임선영, 2011). 뿐만 아니라, 코로나19로 인해 공무원의 책임 및 역할에 대한 기대 또한 증가하였기 때문에 역할과다를 포함한 세 가지 요소를 역할스트레스의 구성요소로 보는 것이 적합하다고 판단된다. 이에 따라 본 연구에서는 Glazer & Beehr(2005)의 연구를 근거로 역할갈등, 역할모호성, 역할과다를 역할스트레스의 하위요소로 포함하여 분석하고자 한다.

(1) 역할갈등

역할갈등은 조직 구성원이 조직 내에서 역할을 수행하면서 다른 방향의 역할 및 기대를 요구받거나 업무가 어렵다고 생각하는 경우 발생하게 되는 역할스트레스 요인이다(Kahn et al., 1964). 따라서 역할갈등은 다른 역할 집합의 구성원이 개인에게 상이한 기대를 갖고 있을 때 생기는데(Shein, 1980), 조직 내 구성원이 업무를 수행하는 과정에서 상급자로부터 서로 양립하기 힘든 업무를 맡게 되거나(Wagner & Hollenbeck,

1992), 주어진 역할의 기대에 여러 사람들의 이해와 조직 구성원 개인의 가치 및 목표가 일치하지 않을 때 경험하는 갈등 등 여러 종류의 역할갈등이 존재하게 된다.

이러한 역할갈등은 개인-역할갈등, 전달자 간 갈등, 전달자 내 갈등, 그리고 역할과중으로 구분할 수 있다(Rizzo et al., 1970). 첫 번째로 개인-역할갈등은 부여 받은 역할 및 기대가 개인의 성향이나 가치, 즉 내적인 기준과 일치하지 않았을 때 생기며, 두 번째인 전달자 간 갈등은 조직 내 각기 다른 구성원들이 한 개인에게 동시에 양립할 수 없는 복수의 역할을 기대할 때(류수민·유태용, 2015) 생긴다. 세 번째, 전달자 내 갈등은 한 구성원이 개인에게 서로 상충되는 역할을 기대할 때 생기는 갈등이며, 마지막으로 역할과중은 조직 구성원에게 기대되는 역할들을 개인이 필요한 시간 혹은 자원들을 초과하는 경우에 발생한다고 한다.

이 외에도 역할갈등은 주관적 측면과 객관적 측면으로 구분되는데, 전자는 개인이 파악하고 있는 역할 요건과 자신의 요구와 가치관 및 목표가 모순되는 경우를 뜻하며, 후자는 실제적으로 모순된 요구가 개인에게 주어지는 경우를 의미한다. 이처럼 역할갈등이 유발되면 역할 수행자에게 내부 갈등이 심화되거나 직무와 관련된 긴장이 증가하게 되어 직무에 대한 만족도가 감소하게 된다(한혜수, 2003).

(2) 역할모호성

역할모호성은 직무 상황에서 수행하는데 필요한 정보가 충분하게 제공되지 않음으로써 나타나는 직무수행의 불확실성을 의미한다(Kahn et al., 1964). 즉, 자신의 업무역할에 대한 정보가 부적절하거나, 과업의 목표달성에 조직의 관리자가 자신에게 원하는 것이 무엇인지 명확하게 알지 못하거나 특정한 기대를 해결하는데 관련된 손익을 알지 못할 때 역할모호성을 느끼게 되면서 스트레스가 발생한다(옥원호·김석용, 2001). 정보의 불충분성은 상급자가 필요한 정보를 가지고 있지 않거나(Schein, 1980) 조직 구성원에게 인수인계 시 업무 방법 및 요령이나 목표를 분명

하게 알려주지 않아서 야기되기도 한다(Colquitt, Lepine & Wesson, 2013). 역할모호성은 다양한 측면에서 나타날 수 있는데(박희서·오세윤·노시평, 2001), 우선 역할과정이론에 따르면 역할모호성은 세 가지 차원으로 나뉠 수 있다. 첫째, 역할에 대한 기대 자체가 불확실하여 공식적인 직무기술서의 내용이 분명하지 않을 때이다. 둘째, 역할인지에 대한 불확실성으로, 직무내용의 복잡성과 다양성으로 인해 역할모호성이 생기는 경우이다. 세 번째, 개인적인 특성과 관련된 것으로, 명백하지 않은 역할에 대해 조직 구성원이 해명 및 이해를 요구하여 명백히 함으로써 역할모호성을 제거하는 것이다. 또 다른 측면은 역할모호성을 주관적 모호성과 객관적 모호성으로 나누어 보는 것이다. 주관적 모호성은 조직 구성원이 경험한 모호성으로 특정한 상황에서 개인에 대한 실제적인 영향으로 구성되며, 객관적 모호성은 사람의 지각과 인지과정에 영향을 미치는 것으로 사회적 생리적 환경의 속성으로 보고 있다(박희서·오세윤·노시평, 2001).

역할모호성은 학자들에 따라 역할갈등에 포함하는 개념으로 보기도 하지만, 명확히는 역할갈등과는 다른 성격을 가지고 있기 때문에 많은 학자들이 따로 구분하여 사용하고 있다(Szilagyi & Wallace, 1983). 이러한 역할모호성을 조직 구성원이 경험하게 되는 경우, 낮은 만족도, 낮은 자부심, 무력감 증가 및 높은 직업적 긴장을 느끼게 된다고 한다(한혜수, 2003).

(3) 역할과다

역할과다 혹은 역할과부하는 앞서 언급된 두 직무 스트레스들 중 스트레스가 가장 많이 유발하는 원인으로 간주되어 조직 구성원이 가진 시간 및 능력이 부족한 상태에서 감당하기 버거울 정도의 업무량 혹은 역할을 맡게 되었을 때 느끼게 된다고 한다(Rizzo et al., 1970; Farber & Heifetz, 1982). 역할과다의 정의를 Beehr(1980)와 Pfeffer(1982)는 업무를 처리할 시간이 부족하거나 한 개 이상의 역할에 참여하는 것과 같이 개

인이 주어진 자원에 비해 더 많은 요구를 감당해야할 때 발생하는 어려움으로 인해 직무를 완수하지 못하는 상태로 기술하였다. 또한 Kahn et al.(1964)는 역할과다를 조직 구성원이 갖고 있는 시간, 지식, 에너지 등에 비해 조직이 요구하는 것이 더 많을 때 스트레스와 역할과다를 인식한다고 하였다.

역할과다는 두 종류로 양적과다(quantitative overload)와 질적과다(qualitative overload)로 분류할 수 있다(Gibson, Ivancevich & Donnelly, 1982; French, Caplan & Van Harrison, 1982; 옥원호·김석용, 2001). 첫째, 역할과다에서 양적과다는 한정되어 있는 시간 내에 수행 가능한 것보다 더 많은 양의 직무를 부여받는 상태를 의미한다. 둘째, 질적과다는 조직 구성원에게 요구되는 직무, 성과수준, 능력 및 지식 등에 대한 사항이 기대한 것보다 과도하게 높아 성취하기 위한 능력이 부족할 때 경험하게 되는 것을 뜻한다. 조직 구성원이 업무과다를 느끼게 되면 직무를 수행하는 동기부여가 감소되고 의사결정의 질과 대인관계가 악화되며(이광현, 2014), French와 Caplan은 양적과다와 질적과다 요인 모두 육체적 및 심리적 긴장의 징후로서 직무불만족, 직무긴장 등 부정적인 영향을 미친다고 한다(Cooper & Marshall, 1976).

제 2 절 재택근무

1. 재택근무의 개념

재택근무란 그 용어에서 알 수 있듯이 사무실이 아닌 자택에서 업무를 하는 근무방식을 의미한다. Helling과 Mokhtarian(2001)은 재택근무를 '직장을 제외한 주된 근무처가 가정인 원격근무 형태'라고 정의하였다. 재택근무는 재택근무의 빈도 및 정보통신(ICT) 기기의 활용 여부에 따라 정의되고 고려되어지기도 한다. 코로나19 사태 이전에 재택근무의 빈도 및 시간과 관련하여 Pratt(2000)은 일주일에 8시간을 최소기준으로 제시하였으며, ITAC(International Telework Association and Council)은

2주에 8시간으로 제시하였다. 다만 재택근무는 초과근무 시간이 아닌 일반적인 업무 시간 내에 이루어져야하고 규칙적인 일정으로 계획되어야 한다고 한다(Pratt, 2020). 재택근무에서 정보통신 기기에 대한 활용 여부 또한 중요한 요인으로 간주되었으나, 최근에는 4차 산업과 정보통신기술이 발전함에 따라 정보통신 기기의 활용이 보편화되어 여부에 따른 조건이 많이 완화되었다(김승남, 2012). 따라서 재택근무를 할 시 정보기기를 활용하지 않는 업무를 수행하더라도 회사의 동료나 상사들과는 상시 연결 될 수 있도록 해야하며(Handy & Mokhtarian, 1995; Pratt, 2020; Adreev et al., 2010), 재택근무는 특정한 기관에 고용된 상태에서 가정에서 업무의 일부를 수행하는 것을 의미한다.

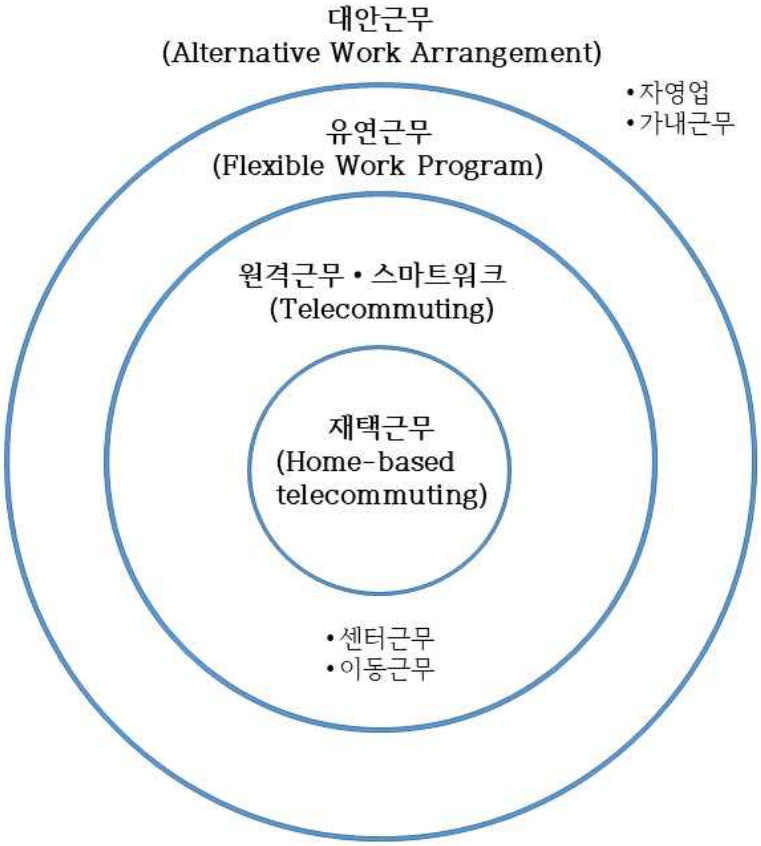
2. 재택근무의 도입 배경 및 분류

재택근무라는 개념은 1973년에 발생한 석유파동으로 인한 교통체증 및 통근비용의 문제를 해소하기 위해 본사의 사무실이 아닌 자택 근처의 사무실을 이용할 것을 제시한 Jack Niles의 원격근무(telecommuting)에서 시작되었다(Chapman et al., 1995; 양문희·배정근, 2009). 이후 1980년대 후반에 미국 연방 대기환경법(Federal Clean Air Act)에서 통행수요 절감을 위한 전략으로서 재택근무제가 제안되면서 적극적으로 도입되기 시작했다(Handy & Mokhtarian, 1995). 미국의 경우, 1987년부터 캘리포니아 주정부에서 재택근무를 공공부문에 확대하였다(Niles, 1991). 한국의 경우에는 1990년대 초반부터 민간부문에서 비용절감이라는 목적 하에 재택근무가 중심으로 시행되었다가(김승남, 2012), 공공부문에는 2000년대 초반에 정보통신기술의 빠른 성장과 함께 2002년 서울시, 2005년 특허청을 시작으로 재택근무가 시행되었다(김승남, 2012). 이 외에도 저출산·고령화, 교통 혼잡 및 환경오염 악화 등으로 다양한 대안근무제가 도입되어오다가(행정안전부, 2010), 최근에는 코로나19의 확산으로 인해 민관부문과 공공부문을 막론하고 재택근무가 대대적으로 시행되었다.

연구에 따라 재택근무를 유연근무제, 원격근무, 대안근무, 혹은 스마

트워크 중 하나의 제도로서 혼용되는 경향이 있는데, 이는 재택근무가 대안근무라는 상위개념에 모두 포함되는 하위개념이기 때문이다. 대안근무(Alternative Work Arrangement)는 전통적인 근무방식과 상반되는 개념으로 정보통신기술의 발전으로 인해 새로 등장한 자영업, 가내근무, 원격근무 등의 대안적인 근무형태를 의미한다. 유연근무(Flexible Work Program)는 업무의 효율성을 위해 정형화된 근무형태로 근무 장소, 근무시간, 근무형태에 변화를 주는 방식으로 재택근무에서부터 시차출근제, 자유복장제 등을 포괄하는 개념이다(노동부, 2010; 행정안전부, 2010). 다만 유연근무는 피고용자를 대상으로 한다는 점에서 대안근무제와 그 차이점을 보인다. 원격근무(Telecommuting)와 스마트워크(Smartwork) 또한 개념 및 정의가 혼용되는 경우가 있는데, 개념의 차이를 연구한 선행연구들에 의하면 원격근무는 통근 부담을 줄이기 위해 집 또는 원격근무센터, 즉 직무를 수행하는 장소에 중점을 두고 있는 반면에(Shin & Higa, 2000) 스마트워크는 원격근무에서 확장된 개념으로 IT 활용이 중점적이며, 정보통신기술을 활용하여 시간과 장소의 제약 없이 업무를 수행하는 근로 형태를 의미한다고 한다(김기환, 2010; 행정안전부, 2011; 이은곤·최재원, 2012). 이에 대한 개념을 다음 [그림2-1]과 같이 정리하였다. 이러한 개념들을 종합적으로 보았을 때, 정보통신기술의 발전과 이에 기반을 둔 다양한 IT서비스, 소프트웨어가 보편화됨과 동시에 코로나19로 인해 공용적인 근무 장소에 제한이 생기면서 현 공직사회에서 확대되고 가장 적합한 근무형태는 재택근무라는 것을 알 수 있다.

[그림 2-1] 재택근무 상위개념 구분



자료: 김승남(2012), 재택근무, 주거 및 고용입지, 가구 통행수요의 관계, pg.18을 재구성

3. 재택근무의 양면성

재택근무는 장점과 단점 모두 가지고 있으며, Baruch(2000)는 [표2-1]과 같이 재택근무에 대한 효과성을 개인, 조직, 그리고 국가적 차원으로 세분화하였다. 개인적인 측면에서의 재택근무는 일과 삶의 균형을 의미하는 워라밸(Work-life balance)를 맞춰주고, 비-통근으로 인한 시간 절약과, 동료나 상사, 혹은 고객 등 주변인들로부터 업무를 방해받지 않을 수 있으며, 생산성이 향상될 것이라는 기대가 있다(Baruch, 2000; 양문희·배정근, 2009). 또한 재택근무가 조직 구성원에게 시간적, 공간적, 그

리고 관리적인 자율권을 부여하며 근로형태의 유연성을 높임으로써 개인의 직무에 대한 만족도를 향상시킨다는 주장이 있다(서아영, 2012). 조직적인 측면에서의 재택근무는 생산성을 증가시키고, 고용범위를 확대하거나, 자택에서의 근무로 인한 사무 공간 및 간접비용을 절약할 수 있다. 국가적으로는 집에서 근무를 하면서 통근으로 인한 교통체증 및 교통사고가 감소되고 이는 곧 환경오염의 감소로 이어질 수 있다고 보고 있다.

반면에 재택근무의 단점은 개인적인 차원에서 직장 내에서의 대면 커뮤니케이션 및 교류를 감소시키게 되고, 그로 인한 고립감 증가, 경력 개발에 대한 기회 감소 및 승진의 불안감이 있다. 뿐만 아니라 조직구성원들은 재택근무로 인해 일과 가정이라는 두 영역의 이중적인 역할을 동시에 수행하게 되면서 스트레스 및 부담이 증가하여 오히려 조직의 생산성을 저하시킨다고 한다(이승길, 2001). 최근에는 정보통신기술의 발전으로 인해 일과 가정의 경계가 더욱 불분명해지고 있는데, 특히 퇴근 후임에도 불구하고 메신저에서의 그룹채팅창으로 지속적으로 업무지시를 내리는 경우가 여기에 해당된다(서형준, 2021). 조직적인 측면에서는 관리자들이 조직구성원들이 업무를 시행하고 있는지 제대로 관리하는 데 어려움이 있으며, 재택근무자들에게는 스스로 동기부여를 하는 것에 대한 어려움과 동시에 조직에 대한 헌신도가 저하될 가능성도 있다. 또한 조직구성원들 간의 만남이 감소하면서 팀워크가 악화되는 부정적인 효과가 지적되기도 한다(박시진, 2020). 그리고 이를 아울러 국가적인 측면에서 자폐적인 사회 분위기를 형성하게 된다.

[표 2-1] 재택근무의 장점 및 단점

	장점	단점
개인	-성과 및 생산성 향상 -통근시간 절약 -업무 자율성 확보 -업무 관련 스트레스 감소 -가족과의 시간 증가 -유일한 업무 방식 (육아, 장애 여부 등)	-직장 내·사회적 교류 감소 -가정과 관련된 스트레스 증가 -직장에서의 사람·사건에 대한 영향력 감소 -직업 안정성에 대한 의구심 -경력 개발 기회 감소
조직	-생산성 증가 -고용범위 확대 -사무 공간·비용 절약 -조직의 유연한 이미지 강조	-재택근무자들의 통제 및 동기부여의 어려움 -직원의 헌신도 저하 -팀워크가 주는 이득의 상실
국가	-오염, 교통체증, 교통사고 감소 -고용 증대	-자폐적인 사회 분위기 형성 (개인의 사회조직으로부터의 고립 및 소외)

자료: Baruch(2000), Teleworking: benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers, pg.38을 재구성

제 3 절 세대

1. 세대의 개념 및 구분

세대라는 개념은 일반적으로 태어난 연도를 기준으로 구분된다(Smola & Sutton, 2002). 각 세대는 동일한 시기에 학창시절을 보내거나 직장생활을 하면서 사회화를 경험할 뿐 아니라 역사적인 사건을 비롯한 사회·경제·정치적 환경을 공유하기 때문에 상대적으로 유사한 가치관을 형성할 수 있다고 한다(Mannheim, 1952; Duncan & Agronick, 1995; Kowske, Rasch, & Wiley, 2010; 경규웅·김민재, 2021). 또한 세대는 특정한 하나의 세대를 식별할 수 있는 그룹 단위로서, 성장발달 단계에서 중요한 사건들을 함께 공유한 사람 혹은 집단으로 정의되기도 한다(Kupperschmidt, 2000; 김희재, 2004).

세대연구에서 각 세대를 구분하는 기준은 국가별로 조금씩 다른데, 이는 사회적 혹은 역사적 환경이나 사건이 국가 또는 지역별로 다르게 존재하기 때문이다. 그렇기 때문에 Cennano와 Gardner(2008)는 국가별로 있는 특수성을 적절하게 반영하면서 세대의 시작과 끝을 규정하는 것이 중요하다고 하였다. 새로운 세대는 이전에는 볼 수 없던 행동이나 가치관으로 특징지어질 수 있다(Strauss & Howe, 1991). 우리나라에서는 박재홍(2009)이 세대를 구분하는 세 가지 방법을 제시하였다. 첫 번째는 역사적 사건 및 시대 특성을 반영하여 구분하는 것으로, 학계에서 가장 보편적인 방식으로 쓰이며 세대가 경험한 사건 및 상황을 가장 잘 반영하는 특징이 있다. 두 번째는 나이나 생애주기를 단계에 따라 구분하는 방법으로 보통 10년 주기로 기준을 측정한다. 이와 같은 방법은 산업화로 인한 급속한 사회변동을 겪은 한국 사회의 특성을 반영하나, 연구 시점과 관계없이 특정 연령대가 기준이 되는 세대의 구분은 성숙효과와 세대효과의 구분이 어렵다는 한계 또한 존재한다(오세영 외, 2014; 김병섭·하태권, 1997). 마지막으로는 행태적·문화적 특성을 반영하여 세대를 특정 짓는 방법이다. 대표적인 예시로는 사회의 소비 경향이나 상업적 성

격을 가장 많이 반영되어 정보화의 급속한 발전과 함께 등장한 디지털 세대(N세대)가 있다(황춘호·김성훈, 2019). 또한 연구마다 세대에 대한 호칭이 조금씩 상이한데, 세대에 대한 구분의 기준과 특성은 다음의 [표 2-1]과 같다.

[표 2-1] 세대 구분과 특성

구분기준		세대 명칭	특성
역사적 경험	역사적 사건	한국전쟁세대, 419세대, 유신세대, IMF세대, W세대, 광장세대	코호트 시작 잘 반영, 정치, 경제, 문화적 사건과 상황, 경험 중심, 시대 특성 상업적 활용 낮음
	시대 특성	산업화 시대, 민주화 시대, 탈냉전세대, 베이붐세대, 586세대, 88만원 세대	
나이 및 생애 단계	10년 단위	2030세대, 5060세대, 1020세대	연령, 코호트 혼재, 상업적 목적의 차별화
	생애 단계	청년세대, 대학생세대, 노년세대, 실버세대	
문화적 및 행태적 특성	문화적 및 행태적 특성	신세대, X세대, Y세대, 디지털 세대, 실크세대, 웹2.0세대	문화 및 행태적 특성, 상업적 목적의 차별화
	소비행태	P세대, WINE세대, MOSAIC세대	

자료: 박재홍(2009), 세대명칭에 대한 연구자료를 재구성

2. 세대별 특징

(1) 베이비부머 세대

베이비붐(baby boom)은 특정한 시기에 출생하는 아이의 수가 급격하게 증가하는 현상으로, 이러한 시기에 태어난 코호트를 베이비부머 세대(baby-boomer generation)라고 한다.[5] 일반적으로 한국에서의 베이비부머 세대는 1955년과 1963년 사이에 태어난 인구집단을 일컫는다(정경희 외, 2010). 베이비부머 세대는 한국전쟁 이후 국가 재건기에 출생하여, 1960~1970년대 초 농경 및 초기 공업화 시대에 청소년기를 보냈다.

사회적인 특징으로는 유신과 민주항쟁을 겪으며 개발독재, 민주화, 88 서울올림픽 등 단시간에 큰 사회변화를 모두 경험하여 내면화한 세대이다(정경환, 2013). 경제적으로는 고도 성장기를 겪으며 직장에서는 성취를 위해 개인의 생활을 감수하고 평생직장으로 조직의 성공을 위해 헌신한 것이 특징이다. 즉, 베이비부머 세대가 경제성장의 주역이었던 만큼 일에 대하여는 초과근무 및 휴일근무가 당연시 될 만큼 일을 최우선시하였다. 따라서 해당 세대는 조직에 가장 충성하고 애착을 갖는 세대로 묘사되기도 한다(Loomis, 2000). 또한 한국사회의 조직에서 상층부를 차지하고 있어, 근대적인 가치에 기반을 둔 합법적 권위를 강조하고 강한 성취지향적인 성향을 갖고 있다(이혜정·유규창, 2013). 세대 간의 교환 측면에서는 부모의 생활비와 자녀의 교육비가 큰 부분을 차지하고 있기 때문에 위·아래 세대에 대한 경제적 책임을 지고 있다고 한다(정경희 외, 2010).

국제적으로는 냉전을 경험하여 친미 중심적 세계관을 형성하게 되었고, 공산주의, 사회주의 세력에 강한 불신을 가지고 있다(서용석, 2013;

---

5) 통계청. (2010). 사회조사를 통해 본 베이비붐 세대의 특징.
http://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/1/6/1/index.board?bmode=read&bSeq=&aSeq=70430&pageNo=1&rowNum=10&navCount=10&currPg=&searchInfo=srch&sTarget=title&sTxt=%EB%B2%A0%EC%9D%B4%EB%B9%84%EB%B6%90

김영곤, 2016). 이러한 베이비부머 세대의 특징은 민주화 운동을 경험한 386세대와 인터넷 혁명의 역사적인 경험을 가진 X세대와는 확연히 다른 모습을 보인다. 즉, 베이비부머 세대의 사회적 모습은 개방적 혹은 긍정적인 이미지를 형성하기보다는 사회와 개인의 대립, 개인과 개인의 대립이 상존하는 공간으로 볼 수 있다(정경환, 2013). 이러한 경제·사회·문화적 진보로 인해 베이비부머 세대는 적극적이고 독립적인 성향을 지니고 있으나, 근본적으로 외적자극이 아닌 내적자극을 통한 자아성찰의 기회를 가지지 못한 점도 지적되고 있다(정경환, 2013).

(2) X세대

X세대는 베이비부머 세대 이후에 태어난 세대에 대한 명칭으로, 한국사회에서는 1970년대 초부터 1980년대 초중반까지 태어난 세대를 의미한다(변혜리, 2019). X세대는 경제발전의 물결과 풍요로움을 경험한 첫 세대로서 베이비부머 세대보다는 더 많은 교육을 받았으며, 70년 중반 이후의 후기공업화시대에 청소년기를 보냈다(김미령, 2011; 변혜리, 2019). 또한 수출주도형 경제성장 정책과 1980년대 말 3저(저금리, 저유가, 저달러) 호황기와 함께 80년대의 학생운동과 6월 항쟁, 6.29 선언을 통한 제도적 민주화의 형성을 경험한 세대이다. X세대의 특징은 C.T.V(Computer, TV, VTR) 세대라고도 할 수 있는데, 이는 인터넷과 영상 등의 정보기술이 부상하는 시대에 자라난 것을 의미한다. 우리나라의 구조적 측면에서의 고도 압축 성장의 폐해로 표출되기 시작한 사회·경제 모순을 목격하였으며, 사회적으로도 경제발전에 적합한 인프라(infra)와 환경이 제대로 구축되어 있지 않아 혼란을 겪기도 하였다(변혜리, 2019). X세대는 성격적인 측면에서 베이비부머 세대보다는 진보적인 성향의 정치·사회의식을 공유하는 경향과(서용석, 2013), 자기중심적이고 개인주의적인 사고방식을 가지고 있는 특징이 있다(서용석, 2013; 김영곤, 2016; 이현아·김주희, 2021). 이외에도 X세대는 부모 부양과 자녀교육 등 경제적 부담이 가장 큰 생애주기를 경험하면서도 개인 스스로를

위한 즐거움과 지출을 포기하지 않는 소비지출의 양상을 보였으며, 기존의 기성세대와는 달리 자신을 위해 시간과 돈을 투자하는 '뉴노멀 중년'으로 사회적 관심을 받기도 하였다(이은희 외, 2015; 이현아·김주희, 2021).

(3) 밀레니얼 세대

밀레니얼 세대는 연구에 따라 조금씩 상이하나, 1981년부터 2000년도 사이에 태어난 세대를 가리킨다(김정아·이정훈, 2020; 백가영·박윤희, 2020). 이들 세대는 경제적으로 풍족하나 출생률이 감소한 시기에 태어났으며, 2008년 글로벌 금융 위기 이후 사회에 진출하여 고용감소, 일자리 저하 등을 경험하고 있다(장수미 외, 2020). 밀레니얼 세대는 다음과 같은 특징들을 가지고 있으며, 이들의 삶에 대한 가치관 및 행동양식은 이전 세대인 베이비부머 세대와 X세대와는 다른 특성을 보이고 있다(Kong, Wang & Fu, 2015). 첫째, 밀레니얼 세대는 컴퓨터 및 인터넷 등과 같은 디지털 환경에 자라나 계속적으로 노출되어 왔으며, 1980년대에 개인용 컴퓨터의 대중화, 1990년대의 핸드폰 및 인터넷 발달, 그리고 2000년대의 스마트폰 확산 등의 사회환경 변화를 경험하며 IT기술, 모바일, 소셜 네트워크 서비스(SNS) 활용 및 친화도가 높은 세대이다(김가영, 2019; 서민규, 2021; Gabrielova & Buchko, 2021). 즉, 디지털매체를 기반으로 한 라이프 스타일을 가지고 있다고 할 수 있다(조윤설·조택연, 2019). 둘째, 밀레니얼 세대는 높은 교육열로 인해 높은 학력과 각종 스펙을 쌓으며 성장기에 경쟁을 내면화하는 신자유주의적인 생존방식을 갖고 있지만, 높은 실업률 및 저성장 등의 불안정한 사회구조환경을 경험한 세대이다. 셋째, 밀레니얼 세대가 기존의 세대와 가장 다른 점은 개인주의적인 성향이 강하다는 것에 있다. 밀레니얼 세대는 기성세대가 갖고 있던 전통적 가치관에서 벗어나 자신을 삶의 우위에 두고 있다(서민규, 2021; 변혜리,2019). 따라서 밀레니얼 세대는 개인의 삶과 여가 등 다양한 가치를 추구하는 특징을 가지고 있다(Smola & Sutton, 2002). 이러한

가치관은 직장 혹은 일을 대하는 태도에서도 적용되는데, 평생직장의 개념을 추구하기 보다는 일의 가치와 의미를 찾고 이를 자아실현의 수단으로써 인식하는 경우가 많다(서민규, 2021; 이현아·김주희, 2021). 마지막으로, 밀레니얼 세대는 조직이나 직장에 대한 충성도가 기성세대와 비교하였을 때 다소 낮은 경향이 있지만(이재완·강혜진, 2018), 가치판단이 뚜렷하고 일에 대한 성취 욕구가 있기 때문에 일에 대한 열정이 없는 것은 아니다(황춘호·김성훈, 2019). 밀레니얼 세대의 개인주의는 '포용적 개인주의'로써, 개인주의지만 연대는 거부하지 않는 느슨한 연대와 사회 소속감의 양면적인 성향을 가지고 있다(변혜리, 2019). 하지만 구체적인 목표와 가치를 공유하고 인정과 보상을 받았을 때 동기부여가 되며 전문성을 향상시킬 수 있는 경험이 주어진다면 조직 내에서 자신이 하고싶은 일을 적극적으로 표현하고자 한다(서민규, 2021).

3. 세대 차이(generation gap)

세대 차이 혹은 세대 격차는 세대 간의 경험, 가치관, 사고방식 및 행동지향 등에서 뚜렷한 차이를 보이는 경우를 일컫는다(백종선, 2013; 한우영, 2014). 세대 차이는 사회의 변화가 급속하게 진행될 경우 생길 수 있으며, Inglehart(1997)는 특히 물질주의에서 탈물질주의로 급변한 국가의 예로 우리나라를 들면서 한국이 다른 동양문화권의 국가에 비해 세대 차이가 가장 큰 나라임을 지적했다.

세대 차이를 유발하는 원인은 세대의 현상을 구성하는 요인에 따라 다르게 설명될 수 있다(구자숙·한준·김명언, 1999). 첫째, 생애과정(life course)의 내재적인 역동성으로 인해 세대 차이가 발생할 수 있다. 즉, 성장 단계에서의 청소년기 혹은 청년기는 자유에 대한 지향이 강하게 나타나는 반면에, 중·장년기에 들어서는 통제적이며 보수적인 성향이 강화되어 세대 간의 차이가 생기는 것이다(한우영, 2014). 둘째, 세대 간 변화에 대한 수용 능력의 차이 또한 세대 차이의 원인이 된다. 젊은 세대일수록 새로운 변화에 대한 학습 및 수용이 빠른 것에 비해 기성세대일수

록 학습의 속도가 느려지고 새로운 것을 익혀야된다는 두려움이 작용하기 때문이다(백종선, 2013). 그 중 예로 인터넷이나 디지털기기의 활용에 있어 젊은 세대는 이를 삶의 부분으로 여기는 반면에 기성세대는 하나의 수단으로 인식하고 있다는 것에서 알 수 있다. 이러한 세대 간 차이는 갈등으로 이어질 수 있으며, 특히 문화적·정치적·경제적인 차이로 인해 생길 수 있다.

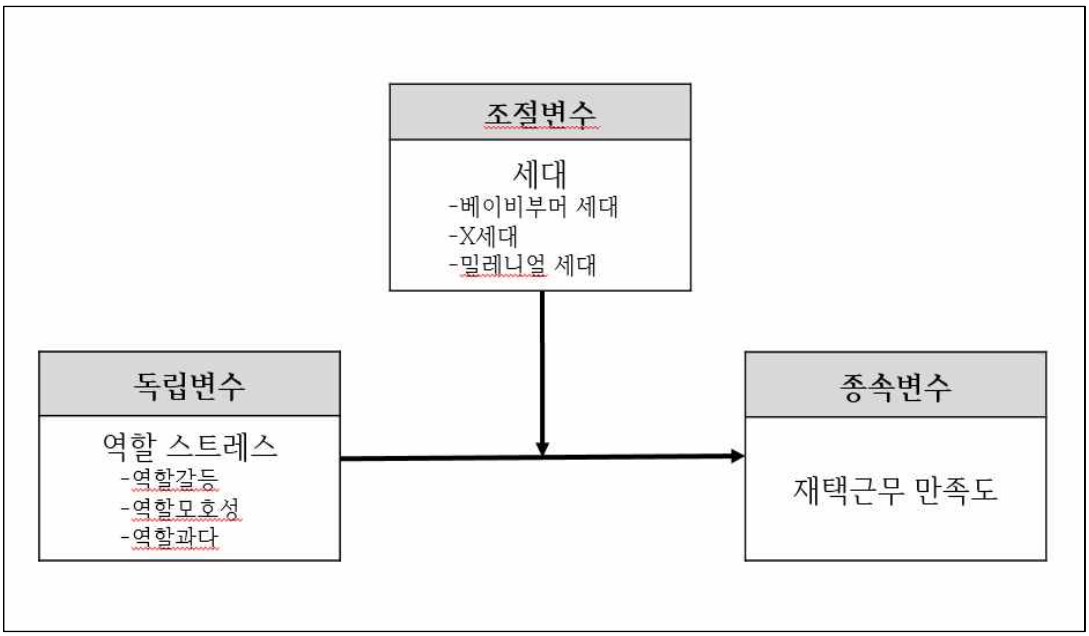
제 3 장 연구설계

제 1 절 연구방법 및 연구가설

1. 연구방법 및 연구 모형

본 연구는 중앙행정기관 및 광역지방자치단체에 소속된 공무원을 대상으로 역할스트레스(역할갈등, 역할모호성, 역할과다)가 재택근무 만족도에 미치는 영향과, 세대(베이비부머 세대, X세대, 밀레니얼 세대)가 그 영향을 어떻게 조절하는지에 대한 분석을 연구 문제로 설정하였다. 이를 통해 세대별로 인식하는 역할스트레스의 하위요인에 따라 재택근무 만족도에 미치는 영향을 확인함으로써 각 세대에 맞는 역할스트레스 해결 방안 및 인사관리정책 상의 시사점을 도출하는 것이 본 연구의 궁극적인 목표라고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 독립변수로서 '역할스트레스(역할갈등, 역할모호성, 역할과다)'를, 종속변수로서 '재택근무 만족도'를 설정하였다. 그리고 조절변수는 '세대(베이비부머 세대, X세대, 밀레니얼 세대)'로 설정하였다. 이외에 변수에 영향을 줄 수 있는 변수를 통제하기 위해 인구통계학적 특성변수(성별, 결혼여부, 최종학력, 직급, 자녀 여부, 근무시간)과 근무환경 및 자원제공을 통제변수로 고려하였다. 이에 기반을 둔 연구 모형은 다음 [그림 3-1]과 같다.

[그림 3-1] 연구 모형



통제변수: 성별, 결혼여부, 최종학력, 직급, 자녀 여부, 근무시간, 근무환경, 자원제공

2. 연구가설

본 연구의 가설은 제2장에서 제시한 이론적 고찰 및 선행연구 결과와 연구모형을 바탕으로 연구가설을 세우고자 한다. 우선, 본 연구의 보다 정확한 이해를 위해 독립변수(역할스트레스)와 종속변수(재택근무 만족도)에 대한 전제를 설명하고자 근무환경과 스트레스 간의 관계에 대해 짧게 서술하고자 한다. 이후, 이를 코로나19 상황의 재택근무라는 근무환경에서 재택근무를 이용한 구성원들의 역할스트레스가 재택근무 만족도에 어떤 영향을 미치는지에 대한 가설을 세우고자 한다. 또한 이러한 관계에서 세대가 미치는 영향과 관련된 선행연구를 통해 가설을 설정하도록 한다. 가설은 크게 두 개로 나누고 각 가설에 세 가지의 세부가설을 세웠으며, 두 가설을 설명하는 이론으로는 Robert Karasek(1979)의 직무요구-통제모형(Job Demand-Control Model, JD-C)을 통해 설명하고자 한다.

1) 역할스트레스가 재택근무 만족도에 미치는 영향: 직무요구-통제모형을 중심으로

근무환경은 조직마다 상이하지만 물리적인 환경뿐만 아니라 개인적인 업무 상황과 더불어 개인이 지각하는 것, 개인 간의 상호작용, 또는 조직 구성원이 애착을 갖는 조직이나 기관 등 여러 가지 측면을 포함하는 개념이다(전미경·한수정, 2019). 근로자의 스트레스는 다양한 요인에 의해 영향을 받으며 그 중에서도 근무환경은 가장 중요한 변수로 고려되어 왔다(박경옥, 2004). 이러한 맥락에서 볼 때, 재택근무에 대한 경험과 인식이 조직 구성원들의 스트레스에 영향을 미칠 수 있음을 시사한다.

기존의 재택근무는 개인이 어떠한 외부적 혹은 내부적 동기에서 스스로 원하여 재택근무의 여부를 선택할 수 있다는 전제가 있었으며, 이러한 전제 하에 이전의 선행연구는 재택근무를 희망한 근로자들의 응답을 활용하였기 때문에 재택근무에 대한 긍정적인 측면이 과장되어 있다는 지적이 있다. 그러나 코로나19 이후 재택근무는 개인의 선호와는 별개로 필수적·의무적인 근무 방식으로 시행되었다. 이와 관련된 선행연구에 따르면, 코로나19 이후의 재택근무로 인해 일과 삶의 경계가 모호해짐에 따라 업무와 가정생활을 병행하는 데에서 오는 스트레스와 같은 부작용을 경험하고, 오히려 직무만족을 감소시킬 수 있다는 주장이 생기고 있다(이윤수, 2021). 뿐만 아니라 근무자들 중 본인의 직무가 재택근무와 적합하지 않거나, 동료 간의 협조가 필요한 업무를 맡고 있을 경우 조직 구성원들의 감정적 소진(emotional exhaustion) 및 스트레스가 증가할 수 있다고 한다(Chong et al., 2020). 즉, 대면접촉 위주의 업무환경에 적응해왔던 근로자들은 근본적인 업무방식의 변화와 급격한 기술적 변화에 대응해야 하므로 오히려 역할스트레스가 증가한다는 것이다(Suh, 2012). 이와 같이 발생한 역할스트레스는 신체적 및 정신적 건강에 부정적인 결과뿐만 아니라 역할수행에도 직접적·간접적인 영향을 미치게 되어 결과적으로 직무 혹은 근무에 대한 만족도를 떨어트리게 된다(박경옥, 2004; 황종귀 배성희, 2014; 문유석, 2011; 전미경·한수정, 2019).

이는 역할스트레스가 재택근무 만족도에도 영향을 미칠 수 있다는 것을 시사한다. 이와 같은 가능성은 또한 직무요구-통제 모형(JD-C) 이론을 통해 설명할 수 있다. 직무요구-통제 모형은 대다수의 근로자들이 업무에서 경험하는 직무긴장의 원인을 직무환경 요인들에서 찾으며, 현재까지 직무스트레스와 관련된 실증연구들의 이론적 기반에 가장 많은 영향을 준 분석틀이라고 할 수 있다(박상언, 2006).

직무요구-통제 모형에 따르면, 직무를 담당하는 조직 구성원이 업무수행 중 느끼는 직무스트레스 및 역할스트레스 등의 부정적인 감정은 직무요구와 직무통제에 의해 발생된다고 한다. 직무요구는 근로자에게 지속적으로 육체적·정신적 노력을 요구함으로써 정서적 소진 및 피로와 같은 생리적·심리적 희생을 초래하는 직무특성을 의미한다(박상언·김주엽·김민용, 2005). 즉, 시간적 압박이나 개인의 능력 밖의 어려운 일, 과도한 업무량, 역할상의 갈등 또는 모호함, 직장과 가정 간의 갈등, 새로운 업무변화로 인한 당황 등을 예시로 들 수 있다(Karasek, 1985; 박상언·김주엽·김민용, 2005; 하성욱·양종평, 2012). 직무통제는 직무담당자가 자신의 업무를 수행하는 과정에서 스스로 업무활동을 통제하거나 조정할 수 있는 능력을 의미한다(Karasek, 1979). 직무요구-통제 모형에서는 직무요구와 직무통제의 상호작용이 핵심이 되는데, 직무요구 수준이 높을수록, 그리고 직무통제 수준이 낮을수록 직무담당자가 느끼는 부정적인 영향이 더 크게 나타날 것이라는 주 효과를 가정하고 있다. 즉, 직무요구가 높고, 직무통제가 낮을 때 직무스트레스가 가장 높고(고긴장), 반대로 직무요구가 낮고 직무통제가 높을 때 직무스트레스가 가장 낮게 나온다(저긴장).

본 연구는 직무요구-통제 모형을 기반으로 직무요구와 관련해서는 역할스트레스와 재택근무 만족도의 관계를 통해 설명하고, 직무통제와 관련해서는 후술할 세대의 조절효과에서 다뤄보고자 한다. 코로나19의 상황에서 재택근무라는 근무환경은 직무요구를 증가시킬 것으로 보이는데, 앞서 서술한 바와 같이 재택근무를 시행하면서 외출을 삼가고, 집안일과 직장에서의 일을 병행하면서 근로자에게 지속적으로 더 많은 육체적·정

신적 노력을 요구하게 되기 때문이다. 또한 여전히 한국사회에서는 재택근무를 '일 하지 않고 농땡이 치는 것'으로 보는 왜곡된 인식이 있기 때문에 오히려 재택근무를 하면서 일을 더 많이 하게 되고[6], 일부는 재택근무의 회사방침과 다른 업무를 지시하거나 과도한 업무보고 지시 등으로 불안감 또는 번아웃 증후군(Burnout syndrome)을 호소하기도 하였다. 조직 구성원이 과도한 수준의 직무요구에 직면하게 되었을 때, 이는 곧 업무추진 동기의 상실은 물론, 직무긴장과 스트레스, 심지어 불안과 소진 등 매우 부정적인 생리적, 심리적 경험을 초래할 수 있게 된다고 한다. 그 결과, 이러한 부정적인 직무경험은 직무만족과 조직몰입의 저하는 물론, 이직의도의 증대 등 해당 조직에 대해서도 여러 면에서 심각한 부정적 영향을 줄 수 있다(Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990; Van der Doef & Maes, 1999).

역할스트레스가 재택근무 만족도에 미치는 영향을 직접적으로 다룬 연구는 대부분 찾기 어려웠다. 그러나 역할스트레스가 직무만족도에 미치는 영향이나, 그 상위개념이라고 할 수 있는 직무스트레스와 직무만족도 간의 관계를 다룬 선행연구는 찾을 수 있었다. 그 결과, 연구의 주제에 따라 조금씩 상이하였으나 다수의 선행연구에서 조직 구성원이 지각한 역할스트레스 혹은 직무스트레스가 직무만족에 부(-)적인 영향을 주는 것으로 나타났다(Boshoff & Mels, 1995; 장해순·김창남, 2010; 홍순복, 2010; 신성철·이종춘, 2014; 조시영, 2017). 그리고 이러한 선행연구에서 직무스트레스를 구성하는 하위변인에는 역할스트레스에 해당하는 역할갈등, 역할모호성, 그리고 업무량 과다가 포함되어 있었다.

이러한 선행연구들을 종합적으로 본다면, 재택근무를 이용하는 조직 구성원은 직무요구의 증가로 인해 인식되는 역할스트레스가 재택근무 만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것으로 예상되며, 다음과 같은 가설1을 설정하였다.

---

6) 김가연. (2020). "재택근무한다고 '월급루팡'은 아닙니다" 불안감 호소 급증". 아시아경제. 2020.03.17. (URL: https://www.asiae.co.kr/article/2020031714533196096). (검색일: 2022.05.29.).

가설 1	역할스트레스는 재택근무 만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
가설 1-1	역할갈등은 재택근무 만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
가설 1-2	역할모호성은 재택근무 만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
가설 1-3	역할과다는 재택근무 만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2) 역할스트레스와 재택근무 만족도의 관계에서 세대가 미치는 영향: 직무요구-통제모형을 중심으로

많은 경우의 조직에는 서로 다른 세대가 공존하고 있다. 그러나 각각의 세대는 세대마다 다른 사회적 경험을 가지고 있으며 이를 통해 형성된 가치관 혹은 행동양상 또한 세대마다 다를 수밖에 없다. 따라서 세대간에 따라 직무 관련 요인이 조직 구성원에 미치는 영향력이 달라질 수 있으며, 특히 이러한 차이는 조직 내에서 더욱 분명하게 나타난다(Jung, Jung & Yoon, 2021). 이는 세대가 조직 요소와 구성원 태도 간의 관계를 조절할 수 있다는 것을 시사한다(경규웅·김민재, 2021).

역할스트레스와 재택근무 만족도의 관계를 세대가 조절하는지에 대한 직접적인 연구를 진행한 선행연구는 상당히 미흡하지만, 우선 세대 혹은 연령에 따른 직무스트레스와의 관계에 대한 연구는 찾을 수 있었다. 채지연(2019)은 대기업 사무직의 밀레니얼 세대와 기성세대 간의 일의 의미와 직무스트레스 간의 관계를 분석하였는데, 그 결과 밀레니얼 세대의 일의 의미가 기성세대의 그것보다 낮은 것으로 분석되었고, 역할갈등과 역할모호성에는 세대 간 차이가 있었으나, 역할과다에는 차이가 없는 것으로 나왔다. 또한 본 연구의 결과에서는 밀레니얼 세대의 직무스트레스가 기성세대보다 높게 나왔다. 이외의 선행연구는 교사를 대상으로 연구

를 분석한 결과, 직무스트레스는 교사의 연령과 부(-)적인 상관관계를 나타냈는데, 연령에 따라 경력도 상이해지기 때문에 스트레스 또한 달라질 수 있는 점을 지적하였다(신희연·김명순, 2005). 지방공무원을 중심으로 공직생활 인식에 대한 세대 차이를 비교 연구한 선행연구에서는 직무스트레스 측정 항목에서 가장 젊은 세대가 직무스트레스를 가장 낮게, 베이비부머 세대가 가장 높게 인식하는 것으로 나타났고, 중간세대인 X세대는 베이비붐세대를 따라가는 경향이 있게 나왔다(권사혁, 2021). 특히 베이비부머 세대는 주로 관리자로서 공식적인 업무 책임과 가치관 차이로 인한 갈등에서 가장 높은 인식을 가지고 있었다. 반면, 업무과다에서는 연령대별로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 또한 심층면담 결과 직무스트레스는 주로 관리자-직원 간 업무를 보는 관점, 정책의 이해도 차이, 관리자-직원간의 업무 외적 갈등, 직종이 다른 구성원(교원, 교육공무직원)과의 인간관계와 업무 갈등으로 나타났다는 결과가 나왔다(권사혁, 2021).

이외에 세대와 재택근무를 다룬 선행연구에서는 다음과 같은 결과가 나왔다. 이재완·강혜진(2018)은 워라밸(Work-Life Balance)과 삶의 만족에 대한 영향을 세대 간의 차이를 중심으로 연구를 진행하였는데, 워라밸이 증가할수록 삶의 만족이 증가하지만, 세대별로 보았을 때는 노년층이 청년층에 비해 상승하는 기울기가 더욱 크게 나타났다고 한다. 즉, 젊은 세대의 경우 워라밸(재택근무)이 실현되더라도 만족도에서 큰 차이를 보이지는 않는다는 것이다(이재완·강혜진, 2018). 다른 선행연구에서는 공공부문의 스마트워크 이용에 30, 40대가 정(+)적인 영향을 보이고, 50대 이상이 부(-)적인 영향을 보인 것으로 나타났다(서형준, 2021). 그리고 연령이 낮을수록, 재택근무에 긍정적인 태도를 보이는 것으로 나타나고, 연령이 높을수록 관리직이며 승진에 대해 더 많은 신경을 쓰기 때문에 재택근무에 대해 다소 부정적일 수 있다고 하였다(양문희·배정근, 2009).

이러한 논리는 직무요구-통제모형에서 직무통제를 통해서도 설명할 수 있다. 즉, 세대에 따라 인식하는 직무통제가 재택근무의 시행에 따라

달라졌기 때문에 세대가 역할스트레스와 재택근무 만족도에 미치는 영향에 차이가 있을 것으로 기대된다. 앞서 서술하였듯이 직무요구-통제 모형은 직무요구가 높고, 직무통제가 낮을 때 직무스트레스가 가장 높고(고긴장), 반대로 직무요구가 낮고 직무통제가 높을 때 직무스트레스가 가장 낮게 나온다(저긴장). 즉, 직무통제의 역량에 따라 직무스트레스에 미치는 영향 또한 다르게 나타날 수 있다는 것을 의미한다. 직무통제는 직무담당자가 맡은 직무들을 자신이 능동적으로 결정하고 대처할 수 있는 정도를 나타낸다. 재택근무는 많은 경우 디지털 기기 및 IT활용을 필요로 한다. 즉, 대부분의 직무요구들과 업무에서 발생하는 문제들을 디지털 기기를 통해 대응할 수 있어야 한다는 의미를 가진다. 그렇기 때문에 현재의 상황에서는 디지털 기기에 대한 접근성 및 활용 능력에 따라 개인의 직무통제 수준이 결정된다고 볼 수 있다. 앞선 선행연구에서 언급한 바와 같이 20, 30대에 해당하는 젊은층, 즉 밀레니얼 세대는 디지털 환경에 자라나 IT기술, 모바일, 소셜 네트워크 서비스(SNS) 활용 및 친화도가 높은 세대이다. 따라서 재택근무라는 근무환경에서 직무요구가 높아도 본래 디지털 기기에 익숙한 밀레니얼 세대는 자신의 직무활동을 스스로 통제할 수 있다는 사실 자체로 직무에 대한 피로를 가질 가능성이 낮아진다는 것이다(하성욱·양종평, 2012). 하지만 반대로 기성세대로 갈수록 인터넷 및 디지털 기기에 대해 전혀 모르고 성장하다가 2000년대 전후로 경험하게 된 세대로서 디지털 기기에 대한 접근과 활용에서 취약하다고 보고 있다(김학실·심준섭, 2020; 권송호·현승혜, 2014). 특히 면대면 업무를 중요시한 공공조직일수록 이러한 차이가 뚜렷할 것으로 간주되며, 이러한 디지털 기기에 대한 이해도나 활용도가 높은 고령층일수록 직무 및 삶의 전반적인 만족도가 높아진다는 선행연구 또한 이러한 논리를 지지해주고 있다(임주희·김은경·김문희, 2020; 김학실·심준섭, 2020). 또한 많은 경우 기성세대일수록 상사, 임원급 혹은 관리자의 직책을 맡고 있는데, 이들은 직접적인 대면 지시와 통제를 중시하며, 재택근무는 업무생산성이 떨어진다고 믿기 때문에 코로나 사태 등 부득이하게 재택근무를 할 수밖에 없는 상황이 아니면 가급적 사무실 근무를 선호한다

(정용주·김진수, 2020). 즉, 업무를 관리하고 통제해야 하는 상사 및 관리자의 입장에서 재택근무는 직무수행에 대한 직접적인 관리·감독이나 통제가 어렵고, 코로나19로 인해 급하게 재택근무로 전환되면서 이와 관련한 대응방안이 적절히 이루어지지 않았기 때문에 여기에서 오는 역할스트레스가 증가하고, 직무통제는 낮아질 수 있는 것으로 보인다.

이와 같은 선행연구와 이론을 종합해보았을 때, 세대마다 더 강하게 느끼는 역할스트레스 구성 요인이 따로 있을 것이며, 이는 기성세대일수록 인지하는 역할스트레스가 재택근무 만족도에 미치는 부(-)적인 영향이 더욱 가파르게 나타날 것으로 예상된다. 이에 따라 다음과 같이 가설 2를 설정하였다.

가설 2	**세대는 역할스트레스와 재택근무 만족도 간의 관계에 조절효과를 가질 것이다.**
가설 2-1	**역할갈등이 재택근무 만족도에 미치는 부(-)적인 효과는 기성세대일수록 강화될 것이다.**
가설 2-2	**역할모호성이 재택근무 만족도에 미치는 부(-)적인 효과는 기성세대일수록 강화될 것이다.**
가설 2-3	**역할과다가 재택근무 만족도에 미치는 부(-)적인 효과는 기성세대일수록 강화될 것이다.**

제 2 절 분석자료

본 연구는 한국행정연구원의 '2020년 공직생활 실태조사' 자료를 바탕으로 분석을 실시하고자 한다. 공직생활 실태조사는 2011년부터 한국행정연구원에서 매년 실시되고 있으며, 공무원 인적자원관리에 대한 주된 현황 및 공무원의 다양한 분야에 대한 인식을 파악하여 정부의 효과적인 인력 및 조직관리 방안을 마련하는 것에 목적을 두고 있다. 해당 자료는 전국의 중앙부처 소속의 국가공무원 및 광역지방자치단체 소속의 지방공

무원 중 일반직 공무원 등 4,339명을 대상으로 하였고, 표본은 46개 중앙부처와 17개 광역자치단체를 대상으로 각각 다른 층화기준을 적용하였다. 다만 2020년부터 조사 설계가 변경되어 각 1차 추출단위에서 약 10명의 공무원을 조사하였던 방법에서 1차 추출단위인 과/팀에서 중앙행정기관은 5명을, 광역자치단체는 10명을 계통 추출하는 식으로 기준이 바뀌었다.

조사대상 기간은 2019년 7월 12일부터 2020년 8월 11일까지로 유효조사대상 및 여부를 확인하였고, 실제 조사(보고)기간은 2020년 8월 12일부터 9월 30일까지 약 두 달간 진행되었다. 확률 표본 수집 후 E-mail 웹 조사를 시행하지만, 보안과 관련되어 E-mail 제공이 어려운 경우 QR 코드를 활용한 온라인 조사와 방문면접조사를 병행하였다. 표본할당은 세부적으로 중앙부처의 경우 최소표본의 크기를 30명으로 각 기관에 강제 할당한 후 목표 표본크기인 2,000명에서 강제 할당한 인원 1,362명을 제외한 638명을 각 기관에 멱등할당하였다. 광역자치단체는 단체 별로 공무원의 수가 다르기 때문에 최소표본의 크기를 50명으로 17개 광역자치단체에 강제 할당 한 후 나머지 1,150명을 각 광역자치단체에 멱등할당하였다.

본 연구에서는 재택근무를 이용한 경험이 있는 공무원들을 대상으로 하여 총 2,592명의 표본으로 실증분석을 진행하도록 한다. 사용할 변수의 설문문항은 Likert 5점 척도로 구성되었다(1='전혀 그렇지 않다', 2='그렇지 않다', 3='보통이다', 4='그렇다', 5='매우 그렇다'). 따라서 본 설문조사에서 독립변수, 종속변수, 조절변수 및 통제변수와 관련된 데이터를 모두 확보할 수 있다.

제 3 절 변수의 조작적 정의 및 측정

1. 독립변수

본 연구에서 독립변수가 되는 역할스트레스는 "타인이 기대하는 역할

을 일정부분 담당해야 한다는 것을 강박적으로 느끼는 것"으로 정의하기로 하며(장해순·김창남, 2010), Glazer & Beehr(2005)의 연구에 따라 역할갈등, 역할모호성, 역할과다를 역할스트레스의 하위 개념으로 설정하였다.

역할갈등은 Rizzo, House와 Lirtzman(1970)에 따라 "역할수행자 개인의 욕구와 역할전달자에 의해 전달된 역할의 요구가 불일치하는 상태로서 역할수행자의 가치관, 능력, 자원 등과 조직으로부터 기대되는 역할 혹은 직위 간의 갈등"으로 정의한다. 역할모호성은 Miles와 Perreault(1975)가 정의한 개념을 적용하여 "역할기대와 역할수행 평가에 대한 명확성의 결여를 의미하는 것으로 직무상 발생되는 조직 내의 역할에 대한 수행방법, 책임과 권한 등에 대한 불명확성의 정도"로 하였으며, 마지막으로 역할과다는 Beehr(1980)에 따라 "역할 수행상의 요구가 개인의 능력과 자원을 압도하는 경우에 발생하는 직무 상 어려움으로 인해 요구되는 직무를 수행하지 못하게 되는 상태"로 정의하도록 한다.

역할스트레스 요인을 독립변수로 설정하기 위해 2020년 공직생활에 대한 실태조사의 설문 문항 중 각 요인에 해당한다고 생각한 설문 문항 일부를 활용하였으며, 구체적으로는 [표 3-1]과 같다. 업무과다 항목에서 업무량에 대한 설문문항은 숫자가 커질수록 업무량이 많다고 느끼는 것으로 구성되어 있다(1='매우 적은 수준이다', 2='적은 수준이다', 3='적정한 수준이다', 4='많은 수준이다', 5='매우 많은 수준이다').

[표 3-1] 역할스트레스 하위 설문 문항

구분		설문 문항	측정
역할스트레스	역할 갈등	상급자들의 모순된 요구/지시를 받는 경우가 있다	5점 척도
		내 역할에 대한 상급자들/부하들의 요구사항이 다르다	5점 척도
		공식 업무책임과 내 가치관 차이로 내적갈등을 겪은 적이 있다	5점 척도
	역할 모호	나의 담당 업무에 대한 책임범위가 불분명하다	5점 척도
		나의 담당 업무에 대한 우선순위가 불분명하다	5점 척도
		나의 담당 업무에 대한 수행방법이 불분명하다	5점 척도
	역할 과다	나의 담당 업무 및 책임은 너무 과중하다	5점 척도
		귀하께서는 평소 업무량에 대해서 어떻게 생각하십니까?*	5점 척도

2. 종속변수

본 연구에서는 코로나19로 인한 근무환경의 변화로 인한 역할스트레스가 의무적으로 시행된 재택근무에 어떤 영향이 있는지 측정하기 위해 재택근무 만족도를 종속변수로 설정하였다. 우선 재택근무의 정의는 Helling과 Mokhtarian(2001)의 '직장을 제외한 주된 근무처가 가정인 원격근무 형태'를 따르기로 한다.

재택근무 만족도를 종속변수로 설정하기 위해 2020년 공직생활 실태조사의 설문문항 중 재택근무 이용의 만족도를 물어본 문항을 사용하였다. 재택근무를 이용해 본 적 없는 구성원은 만족도를 측정할 수 없기 때문에 대상은 재택근무를 이용해 본 구성원들로만 설정하였다. 세부적인 설문문항은 [표 3-2]와 같다.

[표 3-2] 재택근무 만족도 세부 설문 문항

구분	설문 문항
재택근무 만족도	이용 만족도(이용 경험이 있을 경우) 1 = 매우 불만족, 2 = 불만족, 3 = 보통, 4 = 만족, 5 = 매우 만족

3. 조절변수

세대는 선행연구를 바탕으로 “같은 시기에 학교와 직장을 다니면서 사회화를 경험하고, 역사적인 사건을 비롯한 사회·경제·정치적 환경을 공유하여 상대적으로 유사한 가치관을 형성한 집단”이라고 정의하고자 하며 (Duncan & Agronick, 1995; Kowske, Rasch, & Wiley, 2010), 베이비부머 세대, X세대, 밀레니얼 세대로 나누어 측정한다.

본 연구는 세대를 조절변수로 설정하기 위해 2020년 공직생활 실태조사에서 10년 단위로 되어있는 생년(20세, 30세, 40세, 50세)을 2~30대에 해당할 경우 밀레니얼 세대로, 40대에 해당하는 경우를 X세대로, 50세에 해당하는 경우 베이비부머 세대로 코딩하여 측정하였다. 본 연구에서 20대를 Z세대가 아닌 밀레니얼 세대로 포함하여 측정한 이유는 본 연구 자료의 조사기간인 2020년도를 기준으로 하였을 때, 20세는 2000년생이 되며, 이는 밀레니얼 세대라고 규정되는 1981년에서 2000년 초에 해당하기 때문이다. 따라서 세대와 관련된 문항은 다음 [표 3-3]과 같다.

[표 3-3] 세대 문항

구분	설문 문항
세대	2~30대 = 밀레니얼 세대, 40대 = X세대, 50대 = 베이비부머 세대

4. 통제변수

1) 근무환경

근무환경이란 물리적 환경뿐만 아니라 개인의 업무상황과 더불어 개인이 인식하는 것, 개인 간의 상호작용, 혹은 그 개인이 자신의 일부로 받아들이는 조직이나 기관, 그리고 자기 일에 영향을 미치는 정책적 측면까지 포함하는 개념이라고 한다(전미경·한수정, 2019). 근무환경은 각 조직 및 기관마다 다르지만, 근무환경 자체는 직무스트레스, 직무 만족도, 이직의도, 업무몰입 등에 영향을 미치는 요인이며 그 중 근무환경과 환경 지원에 따라 만족도에 크게 영향을 미친다고 한다(전미경·한수정, 2019; 황종귀·배성희; 문유석, 2011). 이러한 의미에서 근무환경은 본 연구에서 다루는 직무스트레스의 하위개념인 역할스트레스와 재택근무 만족도에 높은 상관관계가 있다. 따라서 해당 연구에서는 근무환경과 관련된 설문 문항들을 통제하고자 한다.

[표 3-4] 근무환경 관련 세부 설문 문항

구분	설문 문항
근무환경	근무환경(소음, 조명, 냉난방, 공간환경 등)과 관련하여 얼마나 만족하십니까?

2) 자원제공

업무수행을 위한 자원제공은 직무자원(job resource)으로 볼 수 있다. 직무요구자원이론(Job demands-resource theory)에 따르면 모든 업무환경은 직무요구(job demans)와 직무자원으로 나뉘며, 조직구성원이 업무를 수행하기 위해 자신의 기술 및 역량을 활용할 때 지속적으로 물리적 및 정신적인 노력을 요구하는 직무요구가 발생한다고 한다. 직무요구는 육체적 및 정신적 비용을 야기하며, 모든 직무요구가 스트레스로 이어지

는 것은 아니나, 과도할 경우 우울, 불안, 탈진과 같은 부정적인 효과로 직무스트레스를 유발할 수 있다(Schaufeli & Bakker, 2004). 이와 같은 직무요구를 해결할 수 있는 것이 직무자원이 된다. 직무자원은 상사, 동료와 같은 사회적지지, 자율성을 비롯한 기술 활용을 포함하며(Lee & Ashforth, 1996), 이와 같은 자원제공을 통해 직무 목표 달성, 개인의 성장, 학습과 개발 자극 및 심리적인 욕구를 충족시키도록 돕는 역할을 한다. 이러한 직무자원을 제공받은 조직구성원은 업무와 관련된 부정적인 영향을 적게 받게 되고, 활력의 과정을 거쳐 높은 수준의 직무만족을 유지하게 된다고 한다(이효주·박성민, 2019). 또한 선행연구에서도 업무수행자원(인적·물적·정보자원)이 직무만족도를 높인다는 결과가 제시되고 있어(염영희, 2013; 이성자·임은미, 2019; 오정학·육풍림, 2011; 이효주·박성민, 2019), 본 연구에서 역할스트레스와 재택근무 만족도에 영향을 미칠 것으로 간주되며 그 중 재택근무라는 근무환경에서 대부분 IT를 활용하기 때문에 이와 관련된 설문문항을 통제하고자 한다.

[표 3-5] 자원제공 관련 세부 설문 문항

구분	설문 문항
자원제공	업무 수행에 필요한 정보나 IT시설 등 정보 자원을 적절히 제공받고 있다

3) 인구통계학적 변수

본 연구에서는 선행연구에서 역할스트레스에 영향을 미치는 요인으로서 지목되어왔던 성별, 학력, 직급, 근무시간, 혼인상태, 자녀여부 등과 같은 응답자의 인구통계학적 변수를 통제변수로서 활용하였다. 인구통계학적 변수의 경우 한국행정연구원의 2020년 자료를 활용했고, 원 자료에서는 남자 = 1, 여자 = 2로 측정하였으나, 더미변수로 변환하기 위해 여자 = 0, 남자 = 1로 코딩하였다. 학력 역시 고졸이하 = 1, 전문대학 졸업 = 2, 대학(4년제) 졸업 = 3, 대학원 석사 졸업 = 4, 대학원 박사 졸업 =

5로 측정했었으나, 고졸이하 =0, 전문대학 졸업 = 1, 대학(4년제) 졸업 = 2, 대학원 석사 졸업 = 3, 대학원 박사 졸업 = 4의 더미변수를 형성하였다. 직급은 1급(고위공무원 가급) = 1, 2급(고위공무원 나급) = 2, 3급 = 3, 4급 = 4, 5급 = 5, 6급 = 6, 7급 = 7, 8급 = 8, 9급 = 9로 측정되어 있으나, 9급이 가장 낮은 직급인 것을 감안하여 역코딩하였다. 근무시간은 35시간미만 = 1, 35~40시간 = 2, 40~45시간 = 3, 45~50시간 = 4, 50시간 이상 = 5로 측정되어 있었으나, 분석을 위해 35시간미만 = 0, 35~40시간 = 1, 40~45시간= 2, 45~50시간 = 3, 50시간 이상 = 4의 더미변수로 만들었다. 혼인상태는 배우자 있음 = 1, 배우자 없음 = 2에서 배우자 없음 = 0, 배우자 있음 = 1로 설정하였다. 자녀의 수는 원 자료에서 따로 지정되어 있는 값은 없으나 자녀가 없을 시 = 0, 자녀가 있을 시 = 1 로 분류하였다. 마지막으로 소속기관은 63개의 소속부처를 범주화하여 통제하였다.

5. 문항의 신뢰도 및 타당성

본격적인 가설검증에 들어가기 전에, 본 연구에서 사용된 설문 문항의 신뢰도와 타당도를 통계적으로 평가한 결과를 제시하고자 한다. 본 연구 자료의 비 전수조사적 특성을 감안하였을 때, 가설의 검증과 통계적인 일반화의 실현을 위해서는 데이터 모수의 안정성과 적절한 반영이 되어 있음이 전제되어야 된다. 이를 위해 다수의 선행연구에서는 타당성 검정을 위해 요인분석(Factor Analysis)과 신뢰도 검정을 위한 Cronbach's Alpha 계수를 제시하고 있는데, 본 연구도 두 가지 분석을 통해 연구도구의 타당성과 신뢰도를 검정하고자 한다.

요인 분석의 경우 각 변수의 측정 문항들이 모두 0.5 이상 나타나야하는 Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) 측도의 값이 필요하다. 이에 따라 KMO를 측정한 결과, 표본 적절성의 0.854가 나왔으며, Bartlett의 구형성 검정 또한 근사 카이제곱 값이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(χ^2 = 16938.182, $p < 0.001$).

일반적으로 신뢰도 검정을 위해 통계적 처리 기법으로 가장 많이 활용되는 Cronbach's Alpha 계수는 최소 임계치가 0.7 이상일 때 자료의 신뢰성을 확보한 것으로 간주된다. Chronbach's Alpha는 동일한 차원에서 요인을 측정하는 복수의 문항들이 가지는 일관성을 측정하기 위한 것이며, 분석 한 결과, 주요 변수인 역할스트레스는 0.857로 나옴으로써 본 연구의 신뢰도는 충분히 확보한 것으로 평가할 수 있다.

[표 3-5] 탐색적 요인분석 결과

	구분	세부문항	요인 적재량		
			1	2	3
역할스트레스	할갈등	나는 상급자들의 모순된 요구/지시를 받는 경우가 있다	0.242	0.765	0.121
		내 역할에 대한 상급자들/부하들의 요구사항이 다르다	0.279	0.758	0.115
		공식 업무책임과 내 가치관 차이로 내적갈등을 겪은 적이 있다	0.302	0.640	0.139
	역할모호성	나의 담당 업무에 대한 책임범위가 불분명하다	0.754	0.345	0.116
		나의 담당 업무에 대한 우선순위가 불분명하다	0.844	0.279	0.144
		나의 담당 업무에 대한 수행방법이 불분명하다	0.800	0.288	0.135
	역할과다	나의 담당 업무 및 책임은 너무 과중하다	0.353	0.296	0.630
		*귀하께서는 평소 업무량에 대해서 어떻게 생각하십니까?	0.022	0.040	0.585

제 4 절 분석방법

본격적으로 가설을 검증하기에 앞서 본 연구에서 사용하는 자료가 연구에 적합한지를 확인하기 위해 '2020년 공직생활 실태조사'에서 조사한 표본의 특성과 '역할스트레스', '재택근무 만족도', '세대' 변수들의 기술통계량을 살펴봄으로써 자료의 기초적인 특성을 살펴보고자 한다. 나아가, 자료에서 사용되는 변수들의 다중공선성 여부를 파악하기 위해 Pearson

상관관계 분석을 실시할 것이며, 동일한 방법과 응답자를 통해 독립변수와 종속변수 간의 관계를 측정할 때 두 변수 간의 관계가 실제보다 부풀려지는 동일방법편의의 가능성이 있기 때문에 이를 Harman의 Single factor test를 통해 확인해보고자 한다.

본격적인 가설 검증으로는 R을 이용하여 독립변수인 '역할스트레스'가 종속변수인 '재택근무 만족도'에 미치는 영향을 다중회귀분석을 통해 검증할 것이며, 이를 조절변수인 '세대'가 두 변수 사이에서 갖는 조절효과를 살펴보고자 위계적 다중회귀분석(Hierarchical Multiple Regression Analysis)을 활용해 보고자 한다. 즉, 1단계에서 통제변수를, 2단계에서는 통제변수와 독립변수인 역할스트레스를, 3단계에서는 통제변수·독립변수·조절변수를, 마지막 4단계로는 통제변수·독립변수·조절변수, 그리고 상호작용항까지 포함하여 다중회귀분석을 실시할 것이다.

제 4 장 분석 결과 및 해석

제 1 절 표본의 특성

[표 4-1] 응답자 특성별 분포

구분		표본수(명)	백분율(%)	누적 백분율(%)
전체통계량		2,592	100.0	100.0
성별	남자	1,444	55.7	55.7
	여자	1,148	44.3	100.0
	결측치	0	-	-
연령	20대	213	8.2	8.2
	30대	861	33.2	41.4
	40대	967	37.3	78.7
	50대 이상	551	21.3	100.0
	결측치	0	-	-
학력	고졸이하	93	3.6	3.6
	전문대학 졸업	124	4.8	8.4
	대학(4년제)	1,927	74.3	82.7
	대학원 석사 졸업	398	15.4	98.1
	대학원 박사 졸업	50	1.9	100.0
	결측치	0	-	-
재직기간	5년 이하	618	23.8	23.8
	6~10년	511	19.7	43.5
	11~15년	464	17.9	61.4
	16~20년	334	12.9	74.3

	21~25년	259	10.0	84.3
	26년 이상	406	15.7	100
	결측치	0	-	-
직급	1~4급	109	4.2	4.2
	5급	600	23.1	27.3
	6~7급	1,640	63.3	90.6
	8~9급	243	9.4	100
	결측치	0	-	-
혼인상태	배우자 없음	818	31.6	31.6
	배우자 있음	1,774	68.4	100
	결측치	0	-	-
자녀의 수	자녀 없음	1,304	50.3	50.3
	자녀 있음	1,288	49.7	100
	결측치	0	-	-

본 연구는 2020년에 중앙부처 46개, 광역자치단체 17개로 총 63개 기관에 소속된 일반직 공무원을 대상으로 설문조사 한 데이터를 연구의 자료로 활용하였다. 최종적으로 국가공무원 1,480명, 지방공무원 1,112명의 설문응답을 확보하여 총 2,592명의 응답자가 표본으로 구성되었다. 전체 표본의 인구사회학적 통계는 위의 [표 4-1]과 같다.

응답자의 특성별 분포 중 성별 분포를 먼저 살펴보면, 남성이 1,444명(55.7%), 여성이 1,148명(44.3%)으로, 설문에 응답한 공무원 중 남성의 비율이 여성의 비율보다 조금 더 많이 차지하고 있다. 두 번째로 연령별 분포는 40대가 967명(37.3%)으로 가장 많았으며, 다음으로 30대 861명(33.2%), 50대 이상 551명(21.3%), 20대 213명(8.2%) 순으로 나타났다. 세 번째로 학력별 분포는 대학(4년제) 졸업이 1,927명(74.3%)으로 가장 높았으며, 대학원 석사 졸업이 398명(15.4%), 전문대학 졸업이 124명

(4.8%), 고졸이하가 93명(3.6%), 그리고 대학원 박사 졸업이 50명(1.9%)으로 나타났다. 네 번째로 재직기간별 분포를 살펴보면, 5년 이하가 618명(23.8%)로 가장 많았으며, 이후 순서대로 6~10년 511명(19.7%), 11~15년 464명(17.9%)으로 나타나다가, 26년 이상이 406명(15.7%), 16~20년 334명(12.9%), 21~25년 259명(10.0%)으로 나타났다. 다섯 번째로 혼인상태는 배우자 있음이 1,774명(68.4%)으로, 배우자 없음 818명(31.6%)보다 많이 나왔다. 마지막으로 자녀의 수는 자녀 없음이 1,304명(50.3%), 자녀 있음이 1,288명(49.7%)으로 자녀가 없는 공무원이 조금 더 많게 나왔다.

제 2 절 변수들의 기초통계

1. 독립변수의 기초통계량

본 연구의 독립변수는 역할스트레스이다. 역할스트레스는 선행연구에 따라 그 하위요소로 역할갈등, 역할모호, 역할과다로 삼고자 한다. 역할갈등과 역할모호는 세 가지 관련 문항의 평균값을 이용하였으며, 역할과다는 두 가지 관련 문항의 평균값을 활용한 것이다. 또한 각 문항은 모두 리커트 5점 척도로 측정하였다. 독립변수의 최솟값은 1 그리고 최댓값은 5이며, 세부적으로는 [표 4-2]와 같이 나왔다. 확인 결과, 역할과다가 3.63으로 나머지에 비해 가장 높게 나왔으며, 역할갈등 3.05, 역할모호 2.65 순으로 나타났다. 이를 보았을 때 재택근무를 이용한 공무원들이 역할과다를 가장 높게 인식하는 것으로 나타났다.

[표 4-2] 독립변수의 기초통계

구분		최솟값	최댓값	평균	표준편차
역할스트레스	역할갈등	1	5	3.05	0.92
	역할모호	1	5	2.65	0.85
	역할과다	1	5	3.63	0.71

2. 종속변수의 기초통계량

본 연구의 종속변수는 재택근무 만족도이다. 재택근무 만족도는 재택근무를 이용한 경험이 있을 경우에만 응답이 가능하고, 한 가지 설문문항으로 구성되어 있어 이를 활용하였다. 그 결과, 세부적으로는 [표4-3]과 같이 나왔으며, 재택근무 만족의 평균은 3.61로 통상적인 평균보다는 높은 수준으로 나타났다.

[표 4-3] 종속변수의 기초통계

구분	최솟값	최댓값	평균	표준편차
재택근무 만족도	1	5	3.61	0.98

3. 조절변수의 기초통계량

조절변수는 세대로, 2~30대(밀레니얼 세대), 40대(X세대), 그리고 50대 이상(베이비부머 세대)로 구성되어 있다. 조절변수의 기초통계는 다음 [표 4-4]와 같이 나타났다.

[표 4-4] 조절변수의 기초통계

구분	최솟값	최댓값	평균	표준편차
세대	1	3	1.80	0.77

4. 통제변수의 기초통계량

통제변수인 근무환경과 자원제공의 기초통계량은 [표 4-5]와 같이 나왔으며, 그 결과 근무환경의 평균값이 3.28, 자원제공의 평균값은 3.24로 비슷한 수준에서 보통 응답 값인 3보다 조금 더 높게 나타난 것을 알 수 있었다.

[표 4-5] 통제변수의 기초통계

구분	최솟값	최댓값	평균	표준편차
근무환경	1	5	3.28	0.85
자원제공	1	5	3.24	0.92

제 3 절 변수 간의 상관관계 분석

본 연구의 변수들 간의 관련성 여부와 어느 정도의 관련성을 가지고 있는지 알아보기 위해 Pearson 상관관계 분석을 실시하였다. 상관관계 분석은 회귀분석을 실시하기 전에 변수의 다중공선성(Multicollinearity) 문제로 인해 진행되는데, 독립변수들 간의 상관관계가 높은 상태의 결과가 나올 경우 회귀계수의 신뢰성(reliability)을 낮추고 모형특정화(model specification)의 문제가 생기기 때문이다(고길곤, 2019).

분석한 결과, 아래의 [표 4-6]과 같은 결과를 얻었다. 다중공선성의 문제는 0.7 혹은 0.8을 기준으로 판단하게 된다. 그러나 표에서 볼 수 있듯이 본 연구의 변수들 간의 상관계수 값은 문제가 되는 기준 값의 이하로 나타났다. 우선 종속변수인 재택근무 만족도를 중심으로 독립변수 간의 상관관계를 살펴보면, 역할갈등과는 -0.1030, 역할모호와는 -0.1184, 그리고 역할과다와는 -0.1059의 상관계수 값이 나타났으며, 모두 유의미한 음의 상관관계를 가지고 있는 것을 알 수 있다.

조절변수인 세대의 경우, 종속변수인 재택근무 만족도와는 -0.0777의 유의미한 음의 상관관계를 가지고 있다. 독립변수가 되는 역할스트레스의 하위요인과는 조금 다른 결과가 나왔는데, 역할모호와 역할과다는 각 -0.1401과 -0.0472로 음의 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났으나, 역할갈등과는 0.0042로 유의미하지 않은 양의 상관관계를 갖는 것을 볼 수 있다.

[표 4-6] 변수 간 Pearson 상관관계 분석 결과

	재택근무 만족도	역할갈등	역할모호	역할과다	세대
재택근무 만족도	1.0000				
역할갈등	-0.1030*	1.0000			
역할모호	-0.1184*	0.4120*	1.0000		
역할과다	-0.1059*	0.1050*	0.1037*	1.0000	
세대	-0.0777*	0.0042	-0.1401*	-0.0472*	1.0000

제 4 절 모형 평가

1. 다중공선성 검사

다중회귀분석에서 대부분 독립변수는 다른 독립변수와 어느 정도의 상관관계를 갖는다(이은국·노승용, 2010). 하지만 그 상관관계가 매우 높을 경우 다중공선성이 발생하게 된다. 다중공선성은 독립변수가 다른 독립변수의 조합으로 표현될 수 있는 경우를 의미한다. 다시 말하자면, 독립변수들이 서로 독립적인 것이 아니라 상호상관관계가 강한 경우를 일컫는다. 앞서 언급하였듯이, 독립변수들 간의 상관관계가 높을 경우 과최적화(over-fitting) 문제가 발생하여 회귀계수의 신뢰성을 저하시키게 되는 다중공선성의 문제가 발생하게 된다. 다중공선성의 문제를 검증하기 위해 변수들 간의 상관관계를 분석하고, 그 결과 상관계수가 낮게 나왔다 하더라도 변수들이 서로 선형종속의 관계를 가지고 있다면 다중공선성의 문제가 생길 수도 있다. 이러한 한계점을 인지하여 본 연구에서는 추가적으로 분산팽창지수(Variance Inflation Factor, VIF)를 활용하고자 한다. 다중공선성을 없앨 수 있는 가장 기본적인 방법은 다른 독립변수에 의존하는 변수를 제거하는 것인데, 이를 VIF를 통해 확인할 수 있기 때

문이다. 표준적으로 VIF는 그 값이 10 이상이거나 공차한계(Tolerance, 1/VIF)가 0.1 이하일 경우 다중공선성을 의심해보아야 하며, 모형에서 다중공선성을 유발하는 요인을 제외하여 문제를 해결하는 것이 바람직하다(Myers, 1990; 이희연·노승철,2013).

본 연구의 회귀분석을 통한 VIF와 공차한계의 결과는 아래 [표 4-7]과 같다. 분석 결과, VIF는 최소 1.16에서 최대 2.02 사이로 진단 기준인 10에 비교하였을 때 현저하게 낮게 나타난 것을 알 수 있다. 공차한계 또한 0.49에서 0.86 사이로 모두 0.1 이상으로 나타난 것을 통해 독립변수들 간의 다중공선성 문제가 발생하지 않는 것을 확인 할 수 있었다.

[표 4-7] VIF 검정 결과

변수	VIF	공차한계(1/VIF)
역할갈등	1.30	0.77
역할모호	1.31	0.76
역할과다	1.16	0.85
세대	1.71	0.58
성별	1.16	0.86
결혼유무	2.02	0.49
자녀유무	1.72	0.58
직급	1.75	0.57
근무환경	1.35	0.74
자원제공	1.35	0.74
학력	1.16	0.86
근무시간	1.17	0.85
소속기관(63개)	-	-

2. 동일방법편의

학문은 보편적으로 현상을 설명하기 위함으로, 연구자들은 현상에 대한 개념들을 정의하고 그 개념들 간의 관계를 측정하는 방법을 선택하게 된다. 보다 정확한 연구를 위해 실증연구에서의 올바른 측정은 연구 설계의 기본이 되지만, 측정의 신뢰성과 타당성을 위협하는 오류를 범할 수 있기 때문에 항상 주의가 필요하다.

변수를 측정하는 방법은 다양하지만 많은 경우에 연구자가 하나의 측정방법만으로 연구모형 내 독립변수와 종속변수를 포함한 제 변수를 측정하는 점이 지적되어 왔다. 특히 자기보고형 설문 방식에서 이러한 점이 많이 제기되어 왔으며, 이처럼 동일한 방법으로 측정된 변수들 간에 발생하는 체계적 오류를 동일방법편의라고 한다(최성원, 2021). 측정 상 동일방법이 활용될 경우, 연구에 활용되는 변수 간의 상관관계를 교란시키고 정확한 인과관계의 추정을 왜곡하게 되어 연구결과의 타당성을 위협하는 동일방법편의가 발생하게 된다(허규만 외, 2007; 최성원, 2021).

동일방법편의를 해결하는 방법으로는 크게 사전적 처치와 사후적 대처가 있다. 사전적 처치는 독립변수와 종속변수를 각자 다른 대상으로부터 취하거나 다른 구성의 설문문항을 활용하여 동일방법편의를 완화할 수 있지만, 현실적으로 모든 변수에 대해 일일이 측정방식을 다양하게 적용하는 것은 어려운 일이다. 따라서 대부분의 경우 연구자들은 동일방법편의에 대해 통계적으로 확인하고 보정하는 사후적 대처를 활용한다. 사후적 대처에는 대표적으로 주성분의 요인분석에서 변수들이 단일 요인으로 묶이지 않는지 확인할 수 있는 Harman′s single factor test가 있다(최성원, 2021).

따라서 본 연구에서도 동일방법편의의 여부를 확인하기 위해 연구에서 선택한 모든 설문문항을 포함하여 Harman′s single factor test를 진행하였다. 그 결과, [표 4-8]의 추출 제곱합의 적재량에서 볼 수 있듯이 첫 번째 요인이 모든 측정 항목들 간 공분산의 약 34%를 설명한다는 것을

알 수 있다. 이는 동일방법편의의 가능성 여부를 판단하는 기준인 50%의 미만으로, 본 자료로 분석을 진행하기에 문제가 없는 것을 확인할 수 있었다.

[표 4-8] Harman's Single Factor Test 결과

설명된 총분산						
	초기 고유값			추출 제곱합 적재량		
요인	전체	% 분산	누적 %	전체	% 분산	누적 %
1	4.258	38.709	38.709	3.752	34.112	34.112
2	1.398	12.708	51.417			
3	1.084	9.855	61.272			
4	.989	8.989	70.261			
5	.893	8.119	78.380			
6	.581	5.278	83.658			
7	.486	4.419	88.076			
8	.453	4.117	92.194			
9	.359	3.265	95.458			
10	.285	2.594	98.052			
11	.214	1.948	100.000			

제 5 절 연구가설 검증

1. 역할스트레스가 재택근무 만족도에 미치는 영향

역할스트레스(역할갈등, 역할모호성, 역할과다)가 재택근무 만족도에 부(-)의 영향을 미친다는 가설을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며, 각 분석은 [표 4-10], [표 4-11], [표 4-12]과 같은 결과가 나타났다. 여기서 모델1은 통제변수와 종속변수 간의 관계를 본 것이며, 그

다음으로 모델2는 독립변수를 투입한 이후의 관계를 나타낸다.

결론적으로 역할스트레스를 구성하는 요소인 역할갈등, 역할모호성, 역할과다가 재택근무 만족도에 미치는 영향은 모두 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 재택근무를 이용하는 조직구성원들이 역할스트레스를 높게 인식할수록 재택근무 만족도가 하락하는 것이라고 할 수 있다. 따라서 가설1은 [표 4-9]와 같이 모두 채택되었다.

구체적인 가설검증은 아래와 같이 세분화하여 설명하고자 한다.

[표 4-9] 독립변수와 종속변수 간의 가설 검증 결과

구분	가설	결과
가설 1	역할스트레스는 재택근무 만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-1	역할갈등은 재택근무 만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-2	역할모호성은 재택근무 만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-3	역할과다는 재택근무 만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택

1) 역할갈등

먼저, 역할갈등은 통계적으로 유의한 가운데 종속변수인 재택근무 만족도에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다 (β = -0.061, $p < 0.01$). 독립변수 투입 이후를 나타내는 모델2에서 수정된 R-squared가 0.0871로 나타났으며, 투입 이전인 모델1에 비해 0.0027 상승한 것을 확인 할 수 있었다.

[표 4-10] 역할갈등

		모델1		모델2	
		β	SE	β	SE
통제변수	성별	0.034	0.040	0.027	0.040
	학력	0.042	0.031	0.046	0.031
	직급	-0.067**	0.020	-0.064**	0.020
	근무시간	-0.069**	0.021	-0.068**	0.021
	결혼여부	0.133**	0.054	0.132*	0.054
	자녀여부	-0.047	0.048	-0.046	0.048
	근무환경	0.176***	0.024	0.167***	0.025
	자원제공	0.085***	0.023	0.081***	0.023
	소속기관	-	-	-	-
독립변수	역할갈등	-	-	-0.061**	0.021
상수		2.803***	0.169	3.0124***	0.183
R^2		0.1088		0.1118	
Adj R^2		0.0844		0.0871	
F		4.46		4.53	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

2) 역할모호성

역할모호성은 통계적으로 유의한 가운데 종속변수인 재택근무 만족도에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다 (β = -0.090, p < 0.001). 독립변수 투입 이후를 나타내는 모델2에서 수정된 R^2 가 0.0897로 나타났으며, 투입 이전인 모델1에 비해 0.0053 상승한 것을 확인 할 수 있었다.

[표 4-11] 역할모호성

		모델1		모델2	
		β	SE	β	SE
통제변수	성별	0.034	0.040	0.033	0.040
	학력	0.042	0.031	0.042	0.030
	직급	-0.067**	0.020	-0.070***	0.020
	근무시간	-0.069**	0.021	-0.067**	0.021
	결혼여부	0.133**	0.054	0.121**	0.054
	자녀여부	-0.047	0.048	-0.047	0.048
	근무환경	0.176***	0.024	0.158***	0.025
	자원제공	0.085***	0.023	0.084***	0.023
	소속기관	-	-	-	-
독립변수	역할모호성	-	-	-0.090***	0.023
상수		2.803***	0.169	3.110***	0.186
R^2		0.1088		0.1143	
Adj R^2		0.0844		0.0897	
F		4.46		4.65	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

3) 역할과다

마지막으로 역할과다는 통계적으로 유의한 가운데 종속변수인 재택근무 만족도에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다 (β = -0.061, p < 0.01). 독립변수 투입 이후를 나타내는 모델2에서 수정된 R^2 가 0.0871로 나타났으며, 투입 이전인 모델1에 비해 0.0027 상승한 것을 확인 할 수 있었다.

[표 4-12] 역할과다

		모델1		모델2	
		β	SE	β	SE
통제변수	성별	0.034	0.040	0.045	0.040
	학력	0.042	0.031	0.047	0.031
	직급	-0.067**	0.020	-0.068**	0.020
	근무시간	-0.069**	0.021	-0.056**	0.021
	결혼여부	0.133**	0.054	0.125*	0.054
	자녀여부	-0.047	0.048	-0.044	0.048
	근무환경	0.176***	0.024	0.167***	0.025
	자원제공	0.085***	0.023	0.085***	0.023
	소속기관	-	-	-	-
독립변수	역할과다	-	-	-0.084**	0.028
상수		2.803***	0.169	3.089***	0.193
R^2		0.1088		0.1120	
Adj R^2		0.0844		0.0874	
F		4.46		4.54	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

2. 역할스트레스와 재택근무 만족도 간 관계에 대한 세대의 조절효과

세대의 조절효과를 확인하기 위해 역할스트레스와 재택근무 만족도 간의 상호작용항 모델을 포함시켜 회귀분석을 실시하였다. 아래의 [표 4-14], [표 4-15], 그리고 [표 4-16]는 각 독립변수와 종속변수 관계에서 세대의 조절효과를 분석한 결과이다.

우선, 세대의 조절효과가 유의미한지 보기 위해 설명력, 즉 결정계수의 증가분이 유의한지 살펴보아야 된다. 결과적으로 결정계수는 가설 2-3을 제외한 모든 관계의 모델1, 모델2, 모델3에서 순차적으로 증가하였으며

이는 세대가 역할스트레스와 재택근무 만족도 간의 관계를 부분적으로 조절하는 효과를 가지고 있음을 의미한다. 즉, 세대는 역할갈등과 역할모호성과 재택근무 만족도 사이에서 조절효과를 가지지만, 역할과다에서는 조절효과를 가지지 않는다는 것이다. 따라서 가설2는 부분 채택되었으며, 세부적인 가설검증의 결과는 [표 4-13]과 같다. 구체적인 가설검증은 아래와 같이 세분화하여 설명하고자 한다.

[표 4-13] 조절효과 가설검증 결과

구분	가설	결과
가설 2	세대는 역할스트레스와 재택근무 만족도 간의 관계에 조절효과를 가질 것이다.	부분 채택
가설 2-1	역할갈등이 재택근무 만족도에 미치는 부(-)적인 효과는 기성세대일수록 강화될 것이다.	채택
가설 2-2	역할모호성이 재택근무 만족도에 미치는 부(-)적인 효과는 기성세대일수록 강화될 것이다.	채택
가설 2-3	역할과다가 재택근무 만족도에 미치는 부(-)적인 효과는 기성세대일수록 강화될 것이다.	기각

1) 역할갈등

먼저 역할갈등에서의 세대의 조절효과를 보도록 한다. [표 4-13]에서 볼 수 있듯이, 독립변수가 역할갈등일 때 결정계수가 모델1(Adj R^2 = 0.0871), 모델2(Adj R^2 = 0.0959), 모델3(Adj R^2 = 0.0982)으로 순차적으로 증가하는 것을 볼 수 있으며 이는 통계적으로 유의함을 의미한다. 또한 모델3에서 볼 수 있듯이, 역할갈등과 세대 간의 상호작용항은 통계적으로 유의한 가운데 부의 영향을 미치고 있다(β = -0.070, p < 0.01). 이는 세대가 역할갈등과 재택근무 만족도 사이에서 조절효과를 갖는다는 것을 뜻하며, 기성세대일수록 역할갈등에서 받는 스트레스가 높을수록

재택근무 만족도에 미치는 부(-)적인 효과가 강하게 나타나는 것을 의미한다. 이러한 결과를 직관적으로 보기 쉽게 하기 위하여 [그림 4-1]과 같이 그래프를 그려보았다. [그림 4-1]에서도 기성세대일수록 기울기가 우하향하며 급격하게 변화하는 것을 확인할 수 있다. 따라서 가설 2-1은 지지되었다.

2) 역할모호성

세대가 역할모호성에 갖는 조절효과 검증 결과는 [표 4-14]와 같다. 역할모호성 또한 결정계수가 모델1(Adj R^2 = 0.0897), 모델2(Adj R^2 = 0.0996), 모델3(Adj R^2 = 0.1009)으로 통계적으로 유의미하게 순서에 따라 증가하고 있다. 또한 모델3에서의 상호작용항을 통해 역할모호성도 역할갈등과 동일하게 통계적으로 유의미한 부의 영향을 띄고 있다는 것을 알 수 있다(β = -0.063, p < 0.05). 이에 따라 세대 또한 역할모호성과 재택근무 만족도 간의 관계에서 조절효과를 가지고 있음을 검증하였으며, [그림 4-2]를 통해 기성세대일수록 음(-)의 관계를 보여주는 기울기가 강해지는 것으로 나타났다. 그러나 역할모호성으로 인한 스트레스가 재택근무 만족도에 미치는 부의 효과는 역할갈등보다 큰 영향을 주지는 않는 것으로 관찰되었다.

3) 역할과다

역할과다와 재택근무 만족도 사이 관계에서 세대는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 독립변수가 역할과다일 때의 결정계수는 모델1(Adj R^2 = 0.0874)에서 모델2(Adj R^2 = 0.0966)까지 순차적으로 증가하였으나, 모델3(Adj R^2 = 0.0963)에서 결정계수가 감소하였다. 뿐만 아니라 모델3에서 나와 있는 바와 같이, 상호작용항이 통계적으로 유의미하지 않은 정(+)의 영향을 띄고 있다(β = 0.018). 이에 따라 가설 2-3은 기각되었다.

[표4-14] 세대의 조절효과에 대한 회귀분석 (독립변수: 역할갈등, 종속변수: 재택근무 만족도)

		역할갈등					
		모델1		모델2		모델3	
		β	SE	β	SE	β	SE
통제변수	성별	0.027	0.040	0.034	0.040	0.036	0.039
	학력	0.046	0.031	0.039	0.031	0.042	0.030
	직급	-0.064**	0.020	-0.019	0.22	-0.020	0.022
	근무시간	-0.068**	0.021	-0.064**	0.021	-0.063**	0.021
	결혼여부	0.132*	0.054	0.206***	0.056	0.201***	0.056
	자녀여부	-0.046	0.048	-0.058	0.048	-0.057	0.048
	근무환경	0.167***	0.025	0.178***	0.025	0.178***	0.024
	자원제공	0.081***	0.023	0.087***	0.023	0.087***	0.023
	소속기관	-	-	-	-	-	-
독립변수	역할갈등	-0.061**	0.021	-0.062**	0.021	0.064	0.051
조절변수	세대	-	-	-0.157***	0.031	0.059	0.086
상호작용항	역할갈등 X 세대	-	-	-	-	-0.070**	0.026
상수		3.0124***	0.183	3.060***	0.183	2.661***	0.235
R^2		0.1118		0.1207		0.1232	
Adj R^2		0.0871		0.0959		0.0982	
F		4.53		4.87		4.92	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

[표4-15] 세대의 조절효과에 대한 회귀분석 (독립변수: 역할모호성, 종속변수: 재택근무 만족도)

		역할모호성					
		모델1		모델2		모델3	
		β	SE	β	SE	β	SE
통제변수	성별	0.033	0.040	0.040	0.039	0.040	0.039
	학력	0.042	0.030	0.033	0.030	0.036	0.030
	직급	-0.070***	0.020	-0.022	0.022	-0.023	0.022
	근무시간	-0.067**	0.021	-0.062**	0.021	-0.062**	0.021
	결혼여부	0.121**	0.054	0.198***	0.056	0.198***	0.056
	자녀여부	-0.047	0.048	-0.059	0.048	-0.051	0.048
	근무환경	0.158***	0.025	0.167***	0.025	0.168***	0.025
	자원제공	0.084***	0.023	0.091***	0.023	0.089***	0.023
	소속기관	-	-	-	-	-	-
독립변수	역할모호성	-0.090***	0.023	-0.099***	0.023	0.010	0.055
조절변수	세대	-	-	-0.167***	0.031	-0.005	0.080
상호작용항	역할모호성 X 세대	-	-	-	-	-0.063*	0.029
상수		3.110***	0.186	3.189***	0.185	2.902***	0.227
R^2		0.1143		0.1243		0.1259	
Adj R^2		0.0897		0.0996		0.1009	
F		4.65		5.04		5.04	

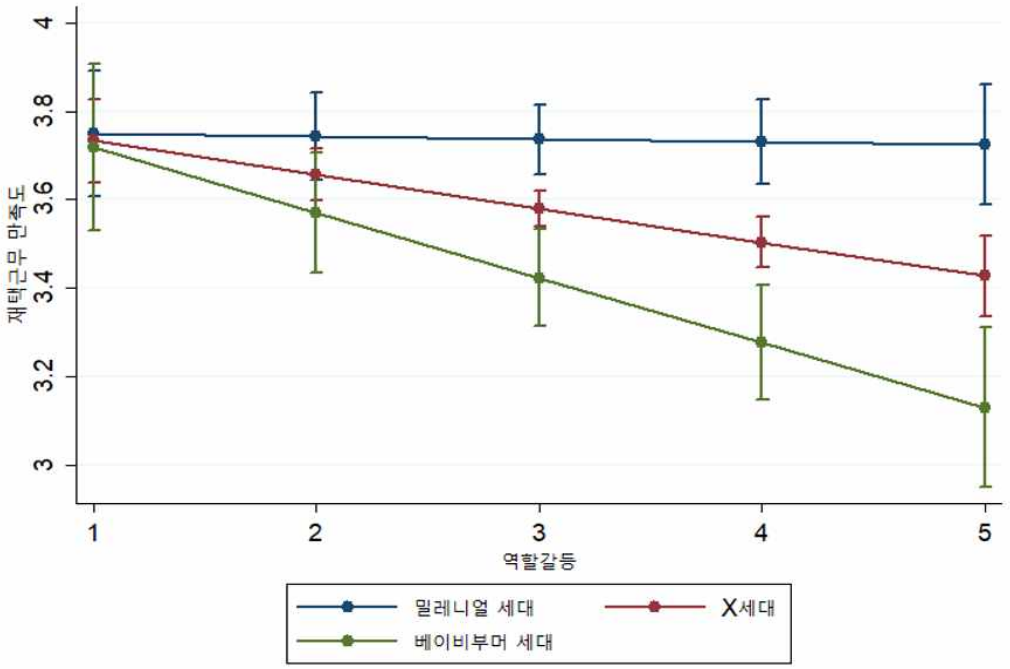
*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

[표4-16] 세대의 조절효과에 대한 회귀분석 (독립변수: 역할과다, 종속변수: 재택근무 만족도)

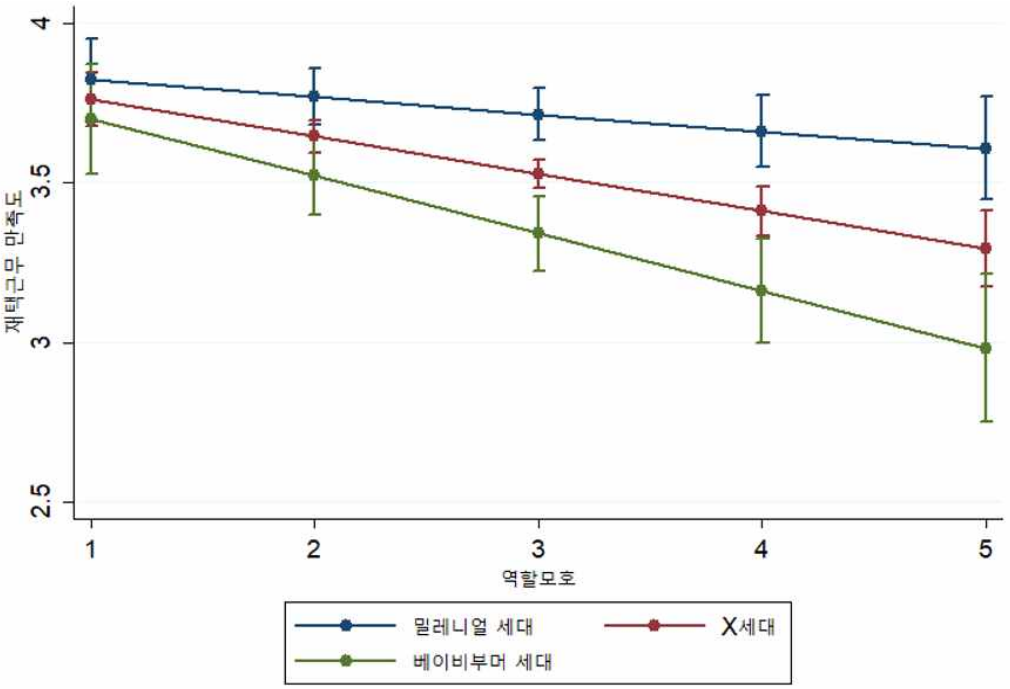
		역할과다					
		모델1		모델2		모델3	
		β	SE	β	SE	β	SE
통제변수	성별	0.045	0.040	0.053	0.040	0.053	0.040
	학력	0.047	0.031	0.040	0.030	0.040	0.031
	직급	-0.056**	0.021	-0.022	0.022	-0.023	0.023
	근무시간	0.125*	0.054	-0.050*	0.021	-0.050*	0.021
	결혼여부	-0.044	0.048	0.200***	0.056	0.200***	0.056
	자녀여부	0.167***	0.025	-0.055	0.048	-0.056	0.048
	근무환경	0.085***	0.023	0.177***	0.024	0.177***	0.025
	자원제공	0.088***	0.023	0.091***	0.023	0.091***	0.023
	소속기관	-	-	-	-	-	-
독립변수	역할과다	-0.084**	0.028	-0.091**	0.028	-0.123	0.068
조절변수	세대	-	-	-0.161***	0.031	-0.229	0.132
상호작용항	역할과다 X 세대	-	-	-	-	0.018	0.035
상수		3.089***	0.193	3.157***	0.193	3.269***	0.294
R^2		0.1120		0.1214		0.1214	
Adj R^2		0.0874		0.0966		0.0963	
F		4.54		4.90		4.84	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

[그림 4-1] 세대의 조절효과 그래프 (역할갈등-재택근무 만족도)



[그림 4-2] 세대의 조절효과 그래프 (역할모호-재택근무 만족도)



제 5 장 결론

제 1 절 연구결과 요약 및 해석

공공조직은 예상치 못한 코로나19 상황으로 급속한 급무환경의 변화를 맞이하였음에도 불구하고, 재택근무의 이용자인 조직 구성원들의 스트레스와 이들의 재택근무에 대한 만족도에 대한 논의는 그간 소홀했던 점에 기반을 두고 본 연구를 진행하였다. 따라서 본 연구는 코로나19로 인해 의무적으로 재택근무를 이용하는 공무원들의 역할스트레스(역할갈등, 역할모호성, 역할과다)가 재택근무 만족도에 미치는 영향과, 그 관계에서 세대가 갖는 조절효과를 직무자원-통제 모형(JD-C)을 통해 원인을 탐색하고 실증적으로 분석하고자 하였다. 이를 통해 세대 간 인지하는 역할스트레스가 재택근무 만족도에 어떤 차이를 갖고 있는지 확인함으로서 세대에 맞는 실질적인 함의를 도출하고 논의하고자 하였다.

본 연구는 선행연구를 바탕으로 독립변수를 역할스트레스로서 역할갈등, 역할모호성, 역할과다로 구분하였으며, 종속변수는 재택근무 만족도로, 그리고 조절변수는 세대로 설정하였다. 이러한 변수들 간의 인과성 혹은 조절효과 분석의 정확성을 위해 설정된 변수에 영향을 줄 수 있는 성별, 결혼여부, 최종학력, 직급, 자녀 여부, 근무시간 등의 인구통계학적 변수와 근무환경 및 자원제공을 통제변수로 설정하였다.

연구의 분석을 위해 한국행정연구원에서 수행한 '2020년 공직생활 실태조사'의 데이터를 활용하였다. 설문조사는 2020년도의 중앙부처 46개와 광역자치단체 17개, 총 63개 기관의 국가 및 지방공무원을 대상으로 공직생활에 대한 다양한 인식조사를 수행하였다. 본 연구에서는 재택근무를 이용한 공무원들을 대상으로 하여 표본의 크기는 총 2,592명이 되었다. 이러한 표본을 바탕으로 3단계의 모델을 걸친 회귀분석을 통해 역할스트레스가 재택근무에 미치는 영향에서 세대가 미치는 조절효과를 분석하였다. 본 연구의 분석결과를 요약 및 해석하자면 다음과 같다.

우선, 역할스트레스(역할갈등, 역할모호성, 역할과다)가 재택근무 만족도에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 모두 통계적으로 유의한 음(-)의 방향으로 나타났다. 이는 코로나19 상황에서 급하게 재택근무로 근무환경이 전환되면서 이에 대한 충분한 적응기간이나 체계적인 대응책이 없었던 것이 원인으로 보인다. 즉, 갑작스럽게 도입된 재택근무로 인해 여태껏 대면 업무방식을 선호하던 공공조직의 협업 커뮤니케이션 형태[7]가 제대로 숙지되지 못하였기 때문에 조직 구성원들 간의 업무상 의사소통의 한계가 복합적으로 맞물리면서 역할에 대한 모호성이 가장 크게 작용한 것으로 해석할 수 있다. 역할과다는 재택근무의 가정과 직장의 애매한 경계선으로 인한, 그리고 팬데믹 속에서 밤낮 없이 국가의 전반적인 행정과 안전을 책임져야하는 공무원이라는 역할이 과중되어 나타난 결과로 볼 수 있다.

다음으로 역할스트레스와 재택근무 만족도 간의 관계에서 세대가 미치는 조절효과를 분석하였다. 그 결과는 흥미로웠는데, 세대가 역할갈등 및 역할모호성과 재택근무 만족도 간의 관계에서 통계적으로 유의미한 음(-)의 조절효과를 가진 반면, 역할과다에서는 유의미하지 않은 양(+)의 영향을 보였기 때문이다. 역할과다와 재택근무 만족도의 관계에서는 유의미한 부(-)의 영향력을 가졌지만, 세대의 조절효과가 투입된 후에는 유의미하지 않게 나온 것인데, 이는 확실히 역할과다가 재택근무 만족도에 부의 영향을 미치기는 하지만 오히려 모든 세대가 역할과다의 증가 많아졌다고 인지하기 때문에 세대 간의 차이가 나지 않은 것으로 해석할 수 있다. 즉, 코로나19로 인해 재택근무를 시행하면서 업무량이 과도하게 증가한 것은 모든 세대에서 인지하는 전제로 깔려있는 와중에 역할갈등과 역할모호성에서 세대 간의 차이가 나는 것이다. 실제로 선행연구에서도 직무 혹은 역할스트레스 요소 중에서 역할과다만이 세대에 따른 영향이 없는 것으로 나타났다(채지연, 2019; 권사혁, 2021). 본 연구는 이러한 결과를 재확인한 것으로 볼 수 있다. 따라서 본 연구는 스트레스의 세부

7) 곽용희. (2022). “재택근무로 스트레스 줄었지만 오히려...” 뜻밖의 연구결과 [곽용희의 인사노무노트]. 한경사회. 2022.01.08.
(URL: https://www.hankyung.com/society/article/202201073024i). (검색일: 2022.05.29.).

요소별로 그 효과가 다를 수 있음을 밝혀냄으로써 실무자나 후속 연구에 중요한 함의를 제공하였다.

제 2 절 연구의 의의 및 시사점

본 연구에서의 학문적 의의 및 시사점은 다음과 같다.

첫째, 직무스트레스가 아닌 역할스트레스에 대해 연구함으로서 이론적 및 개념적으로 보다 정확하고 견고한 연구모형을 제시하였다. 특히 역할스트레스에 대한 연구는 보건, 교사, 경찰, 관광 분야의 종사자들을 대상으로 많이 이루어졌으나, 아직까지 공공부문 조직 구성원에 대해서는 연구가 부족했다. 그러나 공무원의 행태는 조직관리 및 조직성과에 중요한 영향을 미칠 수 있기 때문에 직무스트레스가 아닌 역할스트레스라는 구체적인 개념을 통해 그들의 행태를 더욱 깊이 있게 탐색하여 후속연구에 기여하였다는 점에서 본 연구는 의의를 지닌다.

둘째, 일반적인 직무만족도가 아닌 재택근무에 대한 만족도를 분석함으로써 코로나19 사태 이후의 달라진 근무환경의 개선을 위한 구체적이고 실증적인 정책적 함의를 제공하고자 한 점에서도 본 연구의 의의가 있다. 그간의 연구는 재택근무라는 제도에 대부분 초점을 두었지만, 정작 재택근무를 이용하는 조직 구성원들이 인지하는 재택근무의 만족도에 대한 논의는 소홀하였다. 이러한 점을 비추어 본 연구는 조직 구성원의 재택근무 만족도를 코로나19 이후 세대에 따른 차이의 여부를 실증하고 실질적으로 재택근무를 이용하는 구성원들에게 도움이 되고자 하였다는 점에서 다른 연구와는 차별성 및 함의를 가진다.

마지막으로, 본 연구는 이론적으로도 후속 연구에 기여하였다. 본 연구는 직무요구-통제 모형을 통해 역할스트레스가 재택근무 만족도에 미치는 원인을 직무요구의 관점에서 그리고 각 세대에 따른 차이를 직무통제의 측면에서 설명하고, 나아가 이러한 이론적 논의를 실증함으로써 역할스트레스 및 직무요구-통제 모형과 관련된 후속연구에 새로운 시사점을 제공하였다.

제 3 절 연구의 한계

앞선 연구의 함의 및 시사점에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 한계를 지니고 있다. 첫 번째로, 본 연구는 횡단면 연구를 통해 진행되어 인과관계의 문제(causality problem)을 내포할 수 있다는 문제를 가지고 있다. 즉, 본 연구의 배경이 코로나19 발생 이후를 기점으로 하고 있으나, 보다 정확한 효과의 파악과 비교를 위해서는 코로나19 이전에 대한 연구도 필요하다. 하지만 그렇게 하지 못했다는 점에서 연구 결과 해석의 한계를 가진다. 이러한 문제를 완화하기 위해 여러 가지 통계적인 방법들을 활용하였지만 여전히 해당 문제를 내포하고 있음은 부인할 수 없는 한계로 남는다. 뿐만 아니라, 본 연구에 조직 구성원의 평소 근무시간이 있었다면 더 정확한 연구를 진행할 수 있었겠지만, 해당 분석 자료가 패널데이터가 아니라는 점에서 갖는 한계점은 아쉬움으로 남는다. 따라서 향후 연구에서는 패널 조사와 같은 종단면 연구와 전년도 비교를 통해 변수들 간의 관계 혹은 연구의 결과가 바뀌는지에 대한 여부를 파악해야 할 것이다.

둘째, 해당 연구는 중앙부처 및 광역자치단체의 공무원 4,000여명을 대상으로 진행한 자료에서 재택근무를 이용해본 적이 있는 근로자 2,592명만을 대상으로 하였다. 즉, 특정직공무원 및 기초자치단체 소속의 공무원은 제외되어 있기 때문에 공무원에 대한 대표성이 떨어질 수 있다는 한계가 있다. 또한 설문조사 응답자의 담당직무에 대한 유형 및 특성이 고려되지 못했다. 향후에는 재택근무를 선호하거나 선호하지 않는 직무인 경우를 구분하여 만족도를 살펴본다면 더욱 정확하고 세밀한 연구가 될 수 있을 것이다.

셋째, 본 연구의 자료가 자기응답식 보고를 통한 설문조사라는 점에서 동일방법편의의 문제를 안고 있을 수 있다. 물론 Harman's Single Factor Test를 통해 본 연구에서 동일방법편의의 문제에 대해 상대적으로 자유롭다는 것을 입증하긴 하였으나, 동일방법편의 문제의 가능성을

완전하게 제거했다고 보기는 어렵기 때문에 연구자료에 의한 근본적인 한계를 지니고 있다.

넷째, Likert 척도형 종속변수에 대한 회귀분석(OLS)의 적정성에 대한 한계이다. 본 연구의 종속변수는 Likert 5점 척도로 측정이 이루어져 있다. 그러나 이러한 분석방법은 엄밀히 보았을 때 적합하지 않을 수 있는데, 이는 통계적으로 결과의 왜곡을 가져올 수 있기 때문이다(Blalock, 1979). 이와 관련하여 다양한 학문분야에서는 리커트척도형의 회귀분석에 대한 찬성과 반대의 입장이 대립되고 있는 실정이다(정창호·이석환, 2018). 반대의 입장은 통계적 오류를 범할 가능성이 있기 때문이며, 찬성의 입장은 리커트형 서열종속변수 회귀모형에 OLS를 활용해도 크게 지장이 없다는 주장으로, 표본크기를 충분히 확보하였을 때 가능한 것으로 보고 있다(정창호·이석환, 2018). 따라서 본 연구에서의 OLS 활용이 큰 무리가 되지는 않으나, 보다 정확한 분석 결과를 위해서는 Logit과 같은 분석방법을 활용해야 할 것으로 보인다.

마지막으로, 역할스트레스를 한정된 문항으로 측정할 수밖에 없었다는 한계와 아쉬움이 있다. 특히 역할스트레스의 구성요소인 역할과다에 대한 문항은 관련된 문항을 추가하였음에도 불구하고 나머지 구성요소에 비해 그 가짓수가 부족하였다. 이는 요인분석을 할 때 한 개의 요인을 구성하는 측정변수가 3개 이상이여야 보다 정확한 타당성을 측정할 수 있는데, 해당 변수를 구성하는 문항은 2개밖에 없어 나머지 요인들 보다 타당성이 떨어진다. 이러한 점 또한 연구 결과에 영향을 미쳤을 가능성에 염두에 두고 있다. 따라서 향후에 역할과다를 측정할 수 있는 보다 정립된 형태나 문항이 나온다면 이를 바탕으로 다시 변수 간의 관계를 확인하여야 될 것으로 보인다.

참 고 문 헌

Andreev, P., Salomon, I. & Pliskin, N. (2010). State of teleactivities. Transportation Research Part C: Emerging Technologies, 18(1), 3-20.

Baruch, Y. (2000). Teleworking: benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers. New technology, work and employment, 15(1), 34-49.

Blalock, H. M. Jr. (1979). Social Statistics 2nd edition. New York: McGraw-Hill, Inc.

Boshoff, C. & Mels, G. (1995). Role stress and job satisfaction: Their supervisory antecedents and their influence on organizational commitment. SA Journal of Industrial Psychology, 21(1), 25-32.

Chang, E. & Hancock, K. (2003). Role stress and role ambiguity in new nursing graduates in Australia. Nursing & health sciences, 5(2), 155-163.

Chapman, A.J., Sheehy, N.P., Heywood, S., Doolley, B. and Collins, S.C. (1995), “The organizational implications of teleworking”, in Cooper, C.L. and Robertson, I.T. (Eds), International Review of Industrial and Organizational Psychology, No. 10, John Wiley & Sons Ltd., pp. 229-48.

Chong, S., Huang, Y., & Chang, C.H.D. (2020). Supporting interdependent telework employees: A moderated-mediation model linking daily COVID-19 task setbacks to next-day work withdrawal. Journal of Applied Psychology. Online Publication.

Cooper, C.L. & Marshall, J. (1978). "An Adult Managerial Stress", Journal of Enterprise Management, 1, p.185-196.

Duncan, L. E., & Agronick, G. S. (1995). The intersection of life stage and social events: Personality and life outcomes. Journal of personality and social psychology, 69(3), 558-568.

Farber, B.A. & Heifetz, L.J. (1982). The process and dimensions of burnout in psychotherapists. Professional psychology, 13(2), 293.

French, J. R., Caplan, R. D., & Van Harrison, R. (1982). The mechanisms of job stress and strain. Chichester Sussex, New York: John Wiley.

Glazer, S., & Beehr, T. A. (2005). Consistency of implications of three role stressors across four countries. Journal of Organizational Behavior, 26, 467-487.

Greenberg, J. & Baron, R.A. (1997). Behavior in Organizations, 6th ed, New Jersey. Prince-Hall, Inc.

Handy, S.L. & Mokhtarian, P.L. (1995). Planning for telecommuting measurement and policy issues. Journal of the American Planning Association, 61(1), 99-111.

Inglehart, R. (1997). Modernization and Post Modernization: Cultural, Economic, and Political Change in 43 Societies. Princeton, NJ: Princeton University Press.

Jamal, M. (1990). Relationship of Job Stress and Type-A Behavior to Employees' Job Satisfaction, Organizational Commitment, Psychosomatic Health Problems, and Turnover Motivation. Human Relations, 43(8), 727-738.

Jung, H. S., Jung, Y. S. & Yoon, H. H. (2021). COVID-19: The effects of job insecurity on the job engagement and turnover intent of deluxe hotel employees and the moderating role of generational characteristics. International journal of hospitality management, 92, 102703.

Jurkiewicz, C. & Brown, R. (1998). Generational Comparisons of Public Employee Motivation. Review of Public Personnel Administration, 18(4), 18-37.

Kong, H., Wang, S., & Fu, X. (2015). Meeting career expectation: Can it enhance job satisfaction of generation Y?. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 27(1), 147-168.

Kowske, B. J., Rasch, R. & Wiley, J. (2010). Millennials'(lack of) attitude problem: An empirical examination of generational effects on work attitudes. Journal of business and psychology, 25(2), 265-279.

Lee, R.T. & Ashforth, B.E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. Journal of applied Psychology, 81(2), 123.

Loomis, J. E(2000). Gen X. Rough Notes Co., Indianapolis,

Mannheim, K. (1952). The problem of a sociology of knowledge. Essays on the Sociology of Knowledge, 134-190.

Margolis, B.K. & Kroes, W.H. Occupational stress and strain. In A. McClean (Ed.), Occupational stress. Springfield, Il1.: Thomas, 1974.

Marshall, J. & Cooper, C.L. (1976). The mobile manager and his wife. Management Decision.

Pratt, J.H. (2000). Asking the right questions about telecommuting: Avoiding pitfalls in surveying homebased work. Transportation, 27(1), 99-116.

Rizzo, J.R., House, R.J., & Lirtzman, S.I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. Administrative science quarterly, 150-163.

Schaufeli, W.B., & Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources,

and their relationship with burnout and engagement: A multi sample study. Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, 25(3), 293-315.

Smola, K. W. & Sutton, C. D. (2002). Generational differences: Revisiting generational work values for the new millennium. Journal of Organizational Behavior, 23, 363 - 382.

Szilagyi, A. D. & Wallace, M. J. (1983). Organizational Behaviour and Performance. Scott Foresman/Addison-Wesley.

Taboroši, S., Strukan, E., Poštin, J., Konjikušić, M., & Nikolić, M. (2020). Organizational commitment and trust at work by remote employees. Journal of Engineering Management and Competitiveness (JEMC), 10(1), 48-60.

Trayambak, S., Kumar, P., & Jha, A. N. (2012). A conceptual study on role stressors, their impact and strategies to manage role stressors. IOSR Journal of Business and Management, 4(1), 44-48.

강여진·정재화. (2007). 원격근무 도입을 위한 공무원의 인식조사: 중앙부처 공무원의 인식을 중심으로. 한국행정연구, 16(2), 97-127.

경규웅·김민재. (2021). 한국 사회의 밀레니얼 세대 공무원과 공정성: 이직의도에 대한 조직몰입의 매개효과와 밀레니얼 세대의 조절된 매개효과를 중심으로. 한국행정학회 동계학술발표논문집, 2021, 841-863.

구자숙·한준·김명언. (1999). 세대 격차와 갈등의 사회심리학적 구조. 심리과학, 제8권 1호.

권사혁. (2021). 공직생활 인식에 대한 세대차이 비교 연구: 충청북도교육청 소속 지방공무원을 중심으로. 석사학위논문, 한국교원대학

교, 청주.
권성호·현승혜. (2014). 중·장년층 직장인의 디지털 리터러시에 대한 연구. 학습과학연구, 8(1), 120-140.
권용수. (2006). 사회복지전담공무원의 직무스트레스 유발요인 및 이직의도에 관한 실증적 연구. 한국행정논집, 18(3), 743-765.
김명순·신희연. (2005). 보육시설 영아반 교사의 근무환경과 직무스트레스 간의 관계. 아동과 권리, 21, 297-318.
김미령. (2011). 베이비붐세대, X세대, 준고령세대 여성의 삶의 질 구성요소 비교 연구. 노인복지연구, 51(), 7-34.
김상민. (2012). 직무스트레스 영향요인에 관한 연구. 서울대학교, 서울.
김상헌·변정희·심태섭. (2018). 대형회계법인 공인회계사의 직무스트레스, 직무소진 및 직무만족 간의 관계. 회계・세무와 감사 연구, 77, 313-339.
김승남. (2012). 재택근무, 주거 및 고용입지, 가구 통행수요의 관계. 서울대학교, 서울.
김양호·임선영. (2011). 노인요양보호사의 역할스트레스, 자기효능감이 직무만족도에 미치는 영향. 한국가족관계학회지, 16(3), 129-142.
김정아·이정훈. (2020). 밀레니얼 세대의 소비가치와 스마트폰 구매행동의 연관성에 관한 연구 : 기성 세대와의 비교중심으로. 한국디지털콘텐츠학회 논문지, 21(8), 1465-1480.
김학실·심준섭. (2020). 노인의 디지털 리터러시와 사회활동. 정책분석평가학회보, 30(2), 153-180.
나한아. (2020). 조직몰입도와 역할 내외 성과에 관한 연구 : 조절효과로서 직무 스트레스의 재평가. 석사학위논문, 서울대학교, 서울.
류수민·유태용. (2015). 역할 스트레스가 조직몰입에 미치는 영향에서 심리적 계약위반의 매개효과와 회복탄력성의 조절효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 28(4), 723-747.
문유석. (2011). 소방공무원의 스트레스 수준과 직무환경적 유발요인. 지방정부연구, 15(1), 119-141.

박경옥. (2004). 작업환경 및 근무조건 특성이 제조업 근로자의 스트레스 증상에 미치는 영향. 한국환경보건학회지, 79, 272-282.

박상언. (2006). 직무요구-통제 모형에 의한 사원들의 직무소진(Job Burnout)에 관한 연구: 적극적 성격과 자기효능감 변수의 조절효과를 중심으로. 조직과 인사관리연구, 30(2), 46-70.

박수진. (2006). 은행원의 역할갈등과 역할모호성이 직무성과에 미치는 영향. 박사학위논문, 동의대학교, 부산.

박시진. (2020). 포스트 코로나 시대의 인사관리: 원격근무제를 중심으로. 한국인사행정학회보, 19(4), 363-373.

박은형. (2011). 한국 중앙부처 관료들의 역할스트레스에 관한 실증연구. 서울대학교, 서울.

박재흥. (2009). 세대명칭과 세대갈등 담론에 대한 비판적 검토. 비판사회학회

박희서·오세윤·노시평. (2001). 일반논문 : 일선 공무원의 역할스트레스가 이직충동에 미친 영향에 대한 경로분석모형 검증 ; 남녀간 차이를 중심으로. 한국행정학보, 35(3), 197.

변혜리. (2019). 세대별 차이에 따른 민주주의 감수성. 민주화운동기념사업회 연구소 연구보고서, 2019, 39.

배귀희·양건모. (2011). 공무원 유연근무제 정착에 관한 실증적 연구: 탄력근무, 시간제근무 및 재택근무를 중심으로. 한국지방자치학회보, 23(4), 125-153.

백가영·박윤희. (2020). 밀레니얼 세대 여성 사무직 종사자의 프로티언 경력태도가 일과 생활의 균형에 미치는 영향: 고용가능성의 매개효과를 중심으로. 비서·사무경영연구, 29(3), 67-106.

백종선. (2013). 세대 간 직무만족도 분석. 석사학위논문, 서울대학교, 서울.

서민규. (2021). 대기업 사무직 MZ세대 근로자의 개인심리 및 직무조직 변인과 창의적 행동의 관계에서 세대 변인의 조절효과.

서아영. (2012). 스마트워크 (Smart Work) 환경에서 개인의 직무만족에

영향을 미치는 요인. e-비즈니스연구, 13(3), 427-459.
서준교·장해미·류수민·정혜정. (2021). COVID-19 시대의 재택근무, 조직동일시, 이직의도 간의 관계: 지각된 직무자율성의 조절된 매개효과 탐색. 생산성논집(구 생산성연구), 35(4), 83-123.
서형준. (2021). 공공부문 스마트워크 이용 영향요인: 스마트워크센터와 재택근무이용을 중심으로. 한국정책과학학회보, 25(1), 1-35.
손정환. (2019). 사회적기업가의 리더십과 역할스트레스, 의사소통, 조직문화가 조직유효성에 미치는 영향. 한국벤처창업학회: 학술대회 논문집, 69-74.
신성철·이종춘. (2014). 사회복지사가 지각한 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향에 대한 적응유연성의 조절효과. 청소년보호지도연구, 20, 35-35.
양대현. (2019). 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계. 석사학위논문, 서울대학교, 서울.
양문희·배정근. (2009). 재택근무에 대한 태도에 영향을 미치는 요인 연구: 특허청 심사관 재택근무 의식조사를 중심으로. 커뮤니케이션학 연구, 17(2), 97-123.
양안숙. (2008). 직무스트레스에 의한 소진이 이직의도에 미치는 영향: 보육시설 종사자를 중심으로. 한국정책과학학회보, 12(4), 367-388.
염영희. (2013). 직무요구-자원모형에 의한 간호사의 소진과 직무만족 분석. Journal of Korean Academy of Nursing, 43(1), 114-122.
오정학·육풍림. (2011). 카지노종사원의 직무요구, 직무자원과 소진 그리고 직무만족의 관계-직무요구-자원 (JDR) 모형과 안면환류가설 (FFH) 의 관점에서.「관광연구」, 26(4), 375-397.
옥원호·김석용. (2001). 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구. 한국행정학보, 35(4), 355-373.
유재두. (2020). 해양경찰공무원의 정신적 웰빙이 직무 스트레스에 미치

는 영향에 관한 연구. 한국공안행정학회보, 29(3), 135-159.
윤여원. (2018). 조직공정성과 직무스트레스 요인이 공무원의 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 서울대학교, 서울.
이광현. (2014). LH 현장근무자의 직무 스트레스 요인이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 연구, 석사학위논문, 서울대학교, 서울.
이운용. (2013). 공공기관에서 상사의 서번트 리더십이 부하직원의 직무만족 및 직무몰입에 미치는 영향. 석사학위논문, 서울대학교, 서울.
이윤수. (2021). 밀레니얼 세대의 일과 삶의 균형과 직무만족: 코로나 19 팬데믹으로 인한 재택근무 여부와 결혼 여부의 조절된 조절효과. 한국인력개발학회 추계학술대회. 한국인력개발학회.
이은국·노승용. (2010). 사회과학통계입문 : 이론과 응용
이성자·임은미. (2019). 교사의 직무자원과 직무만족의 관계에서 직무열의의 매개효과 및 초·중등 학교급간 차이. 「진로교육연구」, 32(2), 121-138.
이수진. (1999). 기혼여성 재택근무자의 가정 및 직장생활에 관한 연구.
이승길. (2001). 재택근로자의 노동법적 지위. 한국법제연구원 연구보고서, 47-98.
이은희·김경자·이성림·유현정·차경욱·이영애·이준영(2015). 세대별 가계경제구조 비교분석. 소비자정책교육연구, 11(2), 197-227.
이장로·김보인. (2012). 한국과 미국 근로자의 감정적 조직몰입과 이직의도에 관한 실증연구: 직장상사의 리더십 행동과 근로자의 역할스트레스를 중심으로. HRD연구, 14(4), 73-99.
이재완·강혜진. (2018). 워라밸과 삶의 만족: 세대 간 차이를 중심으로. 지방정부연구, 22(3), 267-291.
이종열·박광욱. (2011). 직무 스트레스 요인과 우선순위에 관한 연구. 행정논총, 49(4), 331-356.
이종합. (2016). 직무 스트레스 요인이 직무만족도와 조직몰입도에 미치는 영향 분석: 한국석유공사를 중심으로. 석사학위논문, 서울대학

교, 서울.
이효주·박성민. (2019). 대한민국 공무원의 동기, 직무, 제도적 요인이 직무만족과 삶의 질에 미치는 영향요인 연구: 친가족정책의 조절효과를 중심으로. 현대사회와 행정, 29(3), 59-106.
이현아·김주희. (2021). 세대별 기혼남성의 가사노동시간 연구 : 베이비붐세대, X세대, Y세대를 중심으로. 가족자원경영과 정책(구 한국가족자원경영학회지), 25(4), 71-86.
이희연·노승철. (2013). 고급통계분석론. 서울: 문우사.
이혜정·유규창. (2013). Y세대의 일과 삶의 균형. 노동정책연구, 13(4), 1-31.
임광현. (2013). 스마트워크(재택근무) 실행가능성에 대한 공·사부문 종사자의 인식수준 차이분석. 한국자치행정학보, 27(4), 103-132.
임주희·김은경·김문희. (2020). 디지털 리터러시가 노년기 삶의 질에 미치는 영향. 평생학습사회, 16(2), 111-135.
장민주. (2021). 공공부문종사자들의 역할스트레스가 공직가치지향행동에 미치는 영향. 서울대학교, 서울.
장수미·장은하·정휘경·박혜경 (2020). 밀레니얼 세대 사회복지사의 일의 의미. 사회복지 실천과 연구, 17(3), 5-40.
장해순·김창남. (2010). 뉴스콘텐츠 제작자들의 역할스트레스와 심리적 탈진감이 직무만족에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회 논문지, 10(10), 209-218.
전미경·한수정. (2019). 간호사가 지각하는 근무환경, 직무만족도, 사회적 지지가 재직의도에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지, 19(5), 532-541.
정경환. (2013). 베이비부머세대(baby-boomer generation) 특징에 관한 연구. 글로벌시니어건강증진개발원 논문집, 3(2), 5-11.
정경희·이소정·이윤경·김수봉·선우덕·오영희...·이은진. (2010). 베이비 부머의 생활실태 및 복지욕구.
정창호·이석환. (2018). 서열종속변수 회귀모형의 최소자승(OLS) 추정에 대한 논쟁과 현실. 한국행정학회 동계학술발표논문집, 2018(0),

1719-1735.
조시영. (2017). 프랜차이즈 외식업 종사원의 역할스트레스가 직무만족도 및 이직의도에 미치는 영향. 관광연구저널, 31(11), 211-224.
조영민. (2016). 치안고객의 문제행동이 경찰관의 직무탈진과 역할스트레스에 미치는 영향에 관한 연구.
조윤설·조택연. (2019). 밀레니얼 세대의 공간 소비에서 나타난 특징 분석. 한국디자인문화학회지, 25(1), 413-429.
진유식. (2009). 사회복지사의 직무역할스트레스가 직무만족에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절효과에 관한 연구. 한국지역사회복지학, 29(29), 31-55.
채지연. (2019). 대기업 사무직 밀레니얼세대와 기성세대 간 일의 의미와 직무스트레스와의 관계. 석사학위논문, 고려대학교 교육대학원, 서울.
최성원. (2021). 동일방법편의 확인 및 대응을 위한 CFA 마커 테크닉의 고찰과 용례. 경영교육연구, 36(2), 245-265.
하미승·권용수. (2002). 공무원 직무스트레스의 유발요인 및 결과변수에 관한 연구: 중앙부처 공무원을 대상으로. 한국행정연구, 11(3), 214-245.
하성욱·양종평. (2012). 직무소진의 직무요구-통제모형에서 완충가설의 재해석. 인적자원관리연구, 19(5), 27-52.
한우영. (2014). 조직 내 세대차이가 심리적 계약위반과 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구.
한혜수. (2003). 사무직 근로자의 직무 스트레스에 영향을 미치는 요인 연구. 석사학위논문, 서울대학교, 서울.
허규만·김미숙·박원우·정상명. (2007). 동일방법편의(Common Method Bias)의 원인과 해결방안. 인사조직연구, 15(1), 89-133.
홍순복. (2010). 세무공무원이 경험하는 직무스트레스가 직무만족과 심리적 웰빙에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회 논문지, 10(4), 298-305.
황종귀·배성희. (2014). 보육교사의 근무환경에 따른 직무스트레스와 자

기효능감. 한국엔터테인먼트산업학회논문지, 8(2), 227-239.
황춘호·김성훈. (2019). 대기업 사무직 근로자의 조직몰입과 이직의도에 영향을 미치는 직무만족 요인: 밀레니얼 세대의 특성을 중심으로. 대한경영학회지, 32(12), 2085-2105.

Abstract

The Effect of Role Stress on the Satisfaction of Working from Home-Focused on the Moderating Effect of Generation

Minjai Kim
Department of Public Administration
The Graduate School
Seoul National University

This study empirically analyzes the effect of the role stress of public officials on the satisfaction of working from home after the spread of COVID-19 and the moderating effect of generations on the relationship between the role stress and satisfaction of working from home.

The independent variable of this study is role stress with sub-concepts of role conflict, role ambiguity, and role overload. The satisfaction of working from home is the dependent variable, and the generation(Babyboomers, X generation, and Millennials) is the moderator. For the accuracy of the analysis of causality or

moderating effect between the variables, demographic characteristics such as gender, education, rank, working hours, marital status, and child status are set as control variables. For the study's empirical analysis, the "2020 Public Service Life Survey" conducted by the Korea Research Institute of Public Administration is used.

The empirical results are as follows. Firstly, it is found that role stress(role conflict, role ambiguity, and role overload) has statistically significant negative effects on the satisfaction of working from home.

Secondly, the generation partially moderates the relationship between role stress and satisfaction of working from home. In detail, it shows that the generation has a significant negative moderating effect on role conflict and role ambiguity, while role overload is not statistically significant with a positive effect. Based on the results of this study, the implications are presented as follows.

First, by studying role stress instead of job stress, a more accurate and robust research model theoretically and conceptually was presented. In particular, it has an essential significance in that it contributed to follow-up research by studying concepts that have not been dealt with much in the public sector.

Second, it is also meaningful in that it is intended to provide more specific and empirical policy implications for improving the changed working environment after COVID-19 by analyzing satisfaction with working from home, not general job satisfaction.

Third, through the Job Demand-Control Model, new implications were provided for related discussions and research by attempting to explain the cause of role stress on telecommuting satisfaction from the perspective of job demand and the difference between each generation.

keywords : Role Stress, Satisfaction with Working from Home, Generation, Job Demand-Control Model
Student Number : 2020-20482