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

공기업정책학석사 학위논문

근무형태가 직무스트레스에 미치는 영향

- 세대 및 상사의 감정리더십 조절효과 중심으로 -

2023년 8월

서울대학교 행정대학원

공기업정책학과

신 성 하

근무형태가 직무스트레스에 미치는 영향

- 세대 및 상사의 감성리더십 조절효과 중심으로 -

지도교수 정 광 호

이 논문을 공기업정책학석사 학위논문으로
제출함
2023년 3월

서울대학교 대학원
공기업정책학과
신 성 하

신성하의 석사 학위논문을 인준함
2023년 6월

위 원 장 김 봉 환 (인)

부위원장 최 태 현 (인)

위 원 정 광 호 (인)

국문초록

직무스트레스는 한 개인의 건강을 위협할 뿐만 아니라, 조직에 있어서는 조직효과성 및 조직몰입 저하, 직무 불만족과 결근, 이직 등 부정적인 영향을 미치는 요소이다. 그리고 조직 내에서 특정 근무형태 집단의 직무스트레스 수준이 높을 경우, 형평성과 상대적 박탈감으로 조직 내 대립과 갈등을 유발시킨다. 이러한 직무스트레스는 단순히 개인의 문제로 치부할 것이 아니라 조직차원에서 접근으로 해결해야 할 것이다.

본 연구는 공공부문의 근무형태가 직무스트레스에 미치는 영향을 분석하고자 하며, 근무형태와 세대 및 상사의 감성리더십의 조절효과를 더욱 심도있게 분석하고, 실효성 있는 조직관리 방안을 찾고자 한다.

이를 위해 약 1개월간 K발전공기업의 사업소 일근·교대근무자를 대상으로 근무형태가 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는가를 자기기입식 설문조사를 통해 검증하였다. 연구의 독립변수는 근무형태로 선정하였고 종속변수로는 직무스트레스, 그 하위요인인 직무부담 스트레스, 지지부족 스트레스, 보상부절절 스트레스를 사용하였다. 근무형태가 직무스트레스에 미치는 영향에서 세대와 상사의 감성리더십의 조절효과를 확인하기 위해 세대, 상사의 감성리더십을 조절변수로 선정하였다. 통제변수는 직군, 성별, 교육수준, 근속연수, 민간기업 근무경험으로 설정하였으며, 다중회귀분석을 실시하였다.

먼저, 근무형태에 따라 직무스트레스의 수준 차이가 있을 것이라는 가설을 설정하고, t-Test를 시행한 결과 직무스트레스, 그 하위요인인 직무부담 스트레스, 지지부족 스트레스에서 일근근무가 교대근무보다 높은 수준인 것이 확인되었다.

둘째, 근무형태가 직무스트레스에 미치는 영향에서 세대의 조절효과에서는 지지부족 스트레스에서는 일근근무이며 MZ세대인 경우 높아지는 것으로 나타났다.

셋째, 근무형태가 직무스트레스에 미치는 영향에서 상사의 감성리더십의 조절효과에서는 일근근무에서 상사의 감성리더십이 지지부족 스트레스는 높이는 것으로 나타났다.

본 연구를 통해 발전공기업 직원의 근무형태에 따른 직무스트레스의 수준 차이, 근무형태와 직무스트레스에서 취약한 집단을 파악할 수 있었다. 이는 직무스트레스에 취약한 집단을 위한 조직관리의 방향성을 제시했다. 앞으로 직무스트레스를 완화하는 활발한 실증연구가 이루어지는 계기가 되기를 기대한다.

주요어 : 근무형태, 직무스트레스, 세대, 감성리더십
학 번 : 2022-23441

목 차

제 1 장 서론 ····· 1
제 1 절 연구의 목적 및 필요성 ····· 1
제 2 절 연구의 대상 및 범위 ····· 5

제 2 장 이론적 논의 및 선행연구 검토 ····· 7
제 1 절 근무형태 ····· 7
제 2 절 직무스트레스 ····· 11
제 3 절 세대 ····· 16
제 4 절 감성리더십 ····· 19
제 5 절 근무형태, 세대, 감성리더십과 직무스트레스 22

제 3 장 연구방법 ····· 29
제 1 절 연구모형과 가설 ····· 29
제 2 절 변수의 조작적 정의 ····· 34
제 3 절 분석방법 ····· 36

제 4 장 실증분석 결과 ····· 38
제 1 절 인구통계학적 특성 ····· 38
제 2 절 기초통계분석 ····· 40
제 3 절 측정도구의 타당성 및 신뢰성 검증 ····· 41
제 4 절 주요 변수들 간의 상관관계 분석 ····· 44
제 5 절 가설의 검증 ····· 45

제 5 장 결론 ····· 52
제 1 절 연구결과의 요약 ····· 52
제 2 절 연구결과의 정책적 함의 ····· 57
제 3 절 연구의 시사점과 한계 ····· 59

참고문헌 ····· 61
부록 ····· 66
Abstract ····· 70

표 목 차

[표 2-1] 교대근무에 대한 선행연구 ····· 9
[표 2-2] 선행연구에서 나타난 직무스트레스 요인 ····· 15
[표 2-3] MZ세대의 특징 ····· 18
[표 2-4] 감성리더십에 관한 선행연구 ····· 21
[표 2-5] 근무형태와 직무스트레스에 관한 선행연구 ····· 24
[표 2-6] 세대와 직무스트레스에 관한 선행연구 ····· 26
[표 2-7] 감성리더십과 직무스트레스에 관한 선행연구 ····· 28
[표 3-1] 변수의 측정지표 요약 ····· 35
[표 4-1] 응답자 빈도표 ····· 39
[표 4-2] 주요 변수들의 기술통계 ····· 40
[표 4-3] 측정도구(직무스트레스)의 타당성 및 신뢰도 ····· 42
[표 4-4] 측정도구(감성리더십)의 타당성 및 신뢰도 ····· 43
[표 4-5] 주요 변수들 간의 상관관계 ····· 44
[표 4-6] 근무형태에 따른 변수들의 평균값 차이 ····· 45
[표 4-7] 세대와 상사의 감성리더십 조절효과 ····· 47
[표 4-8] 가설검증 결과 ····· 51

그 림 목 차

[그림 1-1] 직군과 근무형태의 조합한 근무형태 분류 ····· 2
[그림 2-1] Karasek 직무-통제 모델 ····· 13
[그림 3-1] 연구모형 ····· 29

제 1 장 서론

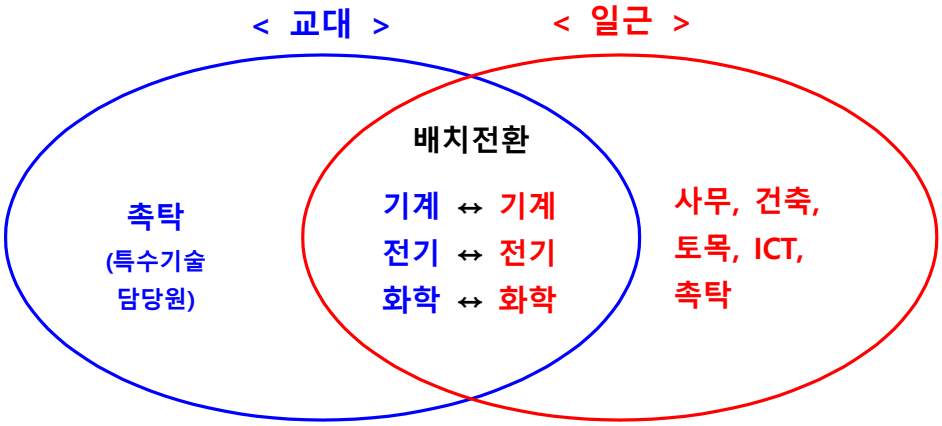
제 1 절 연구의 목적 및 필요성

공공기관에서 배치전환은 직위의 변경이라 할 수 있으며, 보통 인사이동이라고 한다. 이는 수직적 또는 수평적으로 이루어질 수 있다. 하지만 일반적으로 배치전환은 수평적으로 이루어지는 직위변경을 배치전환이라고 한다. 배치전환은 조직원 개인뿐만 아니라 조직 차원에서 다양한 순기능을 갖고 있다. 직원 개인이 담당하는 직무 혹은 조직 내의 인간관계 등에서 어려움이 있는 경우 배치전환을 통해 보직을 변경하고 그 부적응을 해결하여 직원의 사기, 직무만족 및 조직몰입 등을 높일 수 있다. 배치전환을 통해 다양한 업무에 대한 경험을 축적하고 넓은 시야의 판단력과 통찰력도 배양할 수 있다. 즉 배치전환은 개인의 지식습득과 능력개발을 위한 교육훈련의 방편으로 생각할 수 있다. 또한 개인의 의사를 존중하고 정당한 요구를 충족시켜주는 인사관리의 수단도 될 수 있다. 예로 자신의 능력발전이나 경력개발, 교육기관에서 습득한 지식과 기술의 활용, 일·가정 양립 등 개인의 욕구 충족에 배치전환이 적절히 이용될 수 있다.

K발전공기업 내에서도 배치전환은 조직경영상 인력의 효율적 활용과 직원 개인 의사 존중의 차원에서 정기적 또는 비정기적으로 이루어지고 있다. 발전공기업 직원의 배치전환은 크게 통상 수평적으로 직무변경 형태로 이루어진다. 직무변경은 해당 직군이 수행할 수 있는 직무범위 내에서 이루어지며 직무변경에 따라 근무형태도 달라질 수 있다. 직무에 따라 분류되는 근무형태는 교대근무와 일근근무로 나눌 수 있으며 아래의 [그림 1-1]과 같이 도식화할 수 있다. K발전공기업 직원의 교대근무는 24시간 안정적 전력공급을 위해 5개의 근무조를 편성하여 24시간 근무하며 발전설비의 운전과 감시를 수행한다. 일근근무는 주5일 하루 8시

간을 기본으로 근무하며 발전설비의 유지보수, 발전소 운영을 지원하는 업무를 수행한다.

[그림 1-1] 직군과 근무형태를 조합한 근무형태 분류



K발전공기업 직원의 직군에는 사무, 기계, 전기, 화학, 건축, 토목, ICT 등 다양한 직군이 있다. 이 중 교대근무와 일근근무를 선택할 수 있는 직군은 기계, 전기, 화학 직군에 국한된다. 최근 K발전공기업 내부에서 교대근무와 일근근무를 선택할 수 있는 직군 중 유독 일근근무를 하는 직원들의 직무수행 애로사항 토로와 처우개선의 목소리가 커지고 있으며 빈도도 잦아지고 있다. 이를 짐작할 수 있게 해주는 실질적인 예시로서 K발전공기업 익명게시판에 게재된 다수의 사례 중 일부를 살펴보면 아래와 같다.

예시1]

"아 진짜 감독[1] 그만하고 싶다~~ 나도 회사 즐겁게 다니고 싶다~~ 진짜 누구하나 투신×× 해야 처우 개선해 줄라나?"

예시2]

"설비감독이라는 이유로 짊어진 책임 너무 많은거 같아요 다른 부서들도 저마다 중요한 일을 담당하고 저마다 힘든 점이 있겠지요. 환화(환경화학) 대관

1) 감독, 설비감독이라는 직함은 발전설비 유지보수 공사를 감독하는 직원을 지칭하며 교대 또는 일근 배치전환 가능한 직군 중 일근근무자이다.

부서나 운영 전력거래는 잘못했다가는 난리나겠죠. 그래도 업무영역이 한정되어있다 느낍니다.”

예시3]

“감독들은 대체 무슨 죄를 졌길래.

아 진짜 현타오네 사무부서에서 힘들다고 징징대는 동기들 보면 진짜 욕이 나옴. 물론 각자 힘든건 다 있겠지만 힘든 정도가 왜 이렇게 차이가 나지?”

2022년 12월 기준 교대근무와 일근근무를 선택할 수 있는 직원은 전체 직원의 약 82%를 점유하고 있고 그 중 일근근무를 수행하고 있는 직원은 약 50%에 달하고 있다. 일근근무자의 상당한 수가 직무스트레스를 겪고 있다면 조직 관리에 심각한 문제를 일으킬 수 있으며 이직과 같은 조직원들의 이탈을 초래할 수 있다.

교대·일근으로 배치전환 가능한 직군 중 일근근무 직원들의 직무스트레스, 직무 불만족에 대한 보상 및 처우개선에 회사차원의 적극적인 대처는 실질적으로 한계가 있다. 공기업 특성상 임금인상, 복리후생 등의 외재적 보상에는 정부의 규제에 통제를 받고, 설령 보상을 하더라도 회사 내 일부 직원에게만 보상과 처우개선을 시행하는 경우 형평성과 특혜의 문제를 안고 있으며, 또 다른 내부갈등을 일으킬 수 있다.

직원들의 불만의 목소리에 귀를 기울이고 선제적으로 대처하는 것도 중요하지만, 먼저 그들의 목소리를 객관적으로 판단할 필요가 있다. 동질적인 직군에서 배치전환으로 근무형태와 직무를 변경할 수 있는 여지가 상대적인 박탈감을 가져와서 불만을 야기하는지 확인할 필요가 있다.

교대·일근으로 배치전환 가능한 직군 중 일근 직원들 일부는 교대근무로 배치전환을 노조를 통한 고충처리로 해소하고자 하며 그 숫자도 증가하는 양상을 보인다. 회사에서는 인적자원 관리상 무한정 배치전환을 시행할 수 없는 입장이며, 설령 다수의 직원을 배치전환을 한다고 해도 불만을 가진 또 다른 직원을 만들 뿐이다. 또한 배치전환이 순기능을 가진 반면, 역기능도 갖고 있다. 배치전환으로 근무부서 및 담당업무가 변경됨

에 직원의 전문성과 책임감 확보가 안 될 수 있으며, 제대로 되지 않은 업무인수인계로 업무 공백이 발생할 수도 있다. 그리고 후임자가 업무에 대한 이해와 적응할 동안 교육훈련, 주위의 관심 등과 같은 비용이 발생할 수도 있다. 이로 인해 인간관계가 소원해지고 근무의욕이 저하되며, 직무만족 및 조직몰입 등에 부정적인 결과가 나타날 수 있고 다시 교대근무형태로의 배치전환 요구를 낳는 악순환의 고리로 연결될 수 있다.

본 연구는 화력발전소에서 교대·일근 근무형태가 직무스트레스에 어떤 영향을 미치는가에 대한 답을 찾는데 그 목적이 있다. 동일한 직군내에서 근무형태로 구분되는 집단을 상호비교 함으로써 집단 간의 불만족의 차이가 존재하는지, 어느 정도의 차이를 보이는지를 실증분석하고자 하고자 한다. 만약 집단 간의 불만족의 차이가 존재한다면 이것은 개인 불만 해소 차원을 넘어서 경영효율화를 위해 회사가 반드시 개선해야 할 당면과제이다. 또한, 주목할 필요가 있는 것은 최근에 들어서 일근근무 직원들의 직무수행에 있어 불만 토로와 처우개선 요구가 점진적으로 커지고 있다는 것이다. 직원의 주류를 이루었던 기성세대가 MZ세대로 전환됨과 SNS를 통한 소통을 하는 MZ세대의 목소리가 익명게시판을 통해 커진 것으로 추정할 수 있다. 근무형태가 직무스트레스에 미치는 영향에 세대가 상호작용효과를 검증할 필요가 있을 것이다. 세대의 상호작용효과가 있다면 회사로서는 관리자들의 세대에 대한 관점과 행동변화가 직원들의 직무스트레스를 경감시킬 수 있는지도 확인해 볼 필요가 있을 것이다. 관리자들의 행동변화는 별도의 큰 비용을 수반하지 않아 회사 입장에서는 관리자들의 행동변화 유도를 시도해 볼만 할 것이다. 관리자들의 리더십의 가운데 감성리더십은 구성원들의 감정을 인식하고 이해와 배려, 공감을 통해 긍정적인 관계를 형성하여 조직에 선한 영향력을 발휘하는 리더십이며, 관리자의 감성리더십이 근무형태에 따른 직무스트레스에 영향을 미치는지를 확인하고자 한다.

제 2 절 연구의 대상 및 범위

1. 연구의 대상

연구의 분석단위는 개인이며, K발전공기업사 산하의 화력발전소에 근무하는 직원들을 대상으로 한다. 설문조사는 6개 화력발전소 사업장에서 간부를 제외한 교대 및 일근근무를 하고 있는 직원에게 설문지를 배포하고 수집된 자료를 바탕으로 연구가설을 검증하고자 한다. 주요 관심은 근무형태가 직무스트레스에 미치는 영향을 검증하고 근무형태와 세대의 상호작용효과, 상사의 감성리더십이 근무형태가 직무스트레스에 미치는 영향에 조절효과를 나타내는지 분석하고자 하며, 개인적 특성(나이, 성별, 근속년수, 교육수준 등)은 통제한다. 본 연구에서 주요 변수인 직무스트레스의 측정척도의 신뢰성과 타당성을 위하여 선행연구들을 검토하고, 실제 연구분석에서 사용된 문항을 참고하여 최종 측정척도를 선정한다. 최종 문항은 신뢰도 계수(Cronbach's α)를 이용하여 설문 문항들의 신뢰도를 검증한다. 본 연구의 가설검증을 위하여 통계분석 프로그램인 STATA SE 17을 사용하여 기초통계량 분석, 집단간의 차이 분석을 위한 t-Test, 근무형태가 직무스트레스에 미치는 영향에서 세대와 상사의 감성리더십의 조절효과를 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시한다.

2. 연구의 범위

K발전공기업의 근무형태가 직무스트레스에 미치는 영향에 관한 연구에 있어서 이 연구는 아래의 내용을 연구범위로 한다.

K발전공기업의 근무형태에 따른 직무스트레스의 수준 차이를 확인하고 근무형태와 세대 및 상사의 감성리더십의 조절효과를 검증하고자 한다. 본 연구는 근무형태, 직무스트레스, 세대, 감성리더십에 관한 이론과 그 관련성에 관한 선행연구 결과를 파악하고 가설의 수립, 실증분석 결과를 바탕으로 분석한다. 실증분석에서는 K발전공기업의 직원을 대상으

로 한 설문조사 결과를 사용한다.

본 논문에서는 제1장의 서론에서 연구의 배경, 목적과 범위 및 방법을 제시하고 제2장에서는 근무형태, 직무스트레스, 세대, 감성리더십의 이론적 배경을 분석하고 이론적으로 고찰하였다. 제3장에서는 제2장에서 살펴본 이론을 적용하여 연구모형과 가설을 수립하고 근무형태, 직무스트레스 등 변수의 측정방법에 대해 알아보고 분석방법에 대해 기술하였다. 제4장에서는 각각의 가설을 검증하였고, 제5장에서는 결론 및 함의를 도출하였다.

제 2 장 이론적 논의 및 선행연구 검토

제 1 절 근무형태

우리나라 근로자는 대부분의 시간을 직장에서 노동과 이와 관련되어 시간을 보내고 있으며, 근무의 형태는 교대근무와 비교대 근무로 구분할 수 있다. 미국국립산업안전보건연구원(National Institute for Occupational Safety and Health, NIOSH)에서는 시간을 기준으로 근무형태를 구분하였으며, 주간 근무는 오전 7시에서 오후 6시까지로 정의하였으고, 이 시간 이외의 모든 근무형태를 교대근무로 정의하였다. 우리나라에서는 교대근무에 대한 명확한 정의는 없으며 근무조를 만들어 연속적인 업무가 인계인수될 수 있도록 하는 업무 활동이나, 24시간을 기준으로 근무조가 각기 다른 시간대에 근무하도록 근무시간을 편성하는 것을 의미한다. 또한 매일 동일 근무시간, 매주 동일 근무일수, 매주 동일 시간대의 근무, 그리고 동일 시간대의 출퇴근과 같은 규칙적 근무와 불규칙적인 근무로 구분할 수 있다.

1. 교대근무

교대근무제도는 현대사회의 산업화와 함께 다양한 형태로 발달되어 온 개념으로서 개념 정의 역시 매우 다양하게 이루어지고 있다(박태준 외, 2012; 박비룡·이수영, 2013; 오동원, 2010; 임숙빈 외, 2006). 예를 들면, “전통적인 정규 낮 시간 근무형태를 벗어난 모든 근무 형태”를 교대근무로 정의하기도 하지만(박태준 외, 2012), 박비룡·이수영(2013)은 “24시간 상시근무체제하에서 1일 근로를 2개조 이상의 근로자들이 일정한 시간마다 교대로 근무하는 근무형태”로 정의하고 있다. 이 밖에도, 오동원(2010)은 교대근무를 “작업자들을 2개 반 이상으로 나누어 각각 다른 시

간대에 근무하도록 함으로서 사업장의 전체 작업시간을 늘리는 근로자 작업일정이나 작업조직방법"으로, 임숙빈 외(2006)는 교대근무를 "24시간을 2부나 3부로 나누어 근무하는 것"으로 다양하게 정의되고 있다. 교대근무제의 유형은 하루에 몇 번의 근무가 교대되는가를 기준으로 1교대, 2교대, 3교대, 4교대로 분류하기도 하고, 야간근로의 연속일수 혹은 1주 내의 야간 근무일수에 따라 분류가 이루어지기도 한다. 이러한 교대근무제에 대해 Kogi(1985)는 교대형태에 따라 협의의 교대근무와 고정근무로 분류되고 협의의 교대근무는 심야조업에 따라 심야교대와 비심야교대로 구분하였다. 이 외에도 교대근무는 24시간 내에 조업의 연속성에 따라 심야 정시교대와 전일교대로 나누어지고 전일제는 다시 주말조업의 연속성에 따라 주말 조업중단형과 연속조업형으로 분류되고 있다. 또한 연속조업형의 경우에는 2교대, 3교대, 4교대 등 교대근무 횟수에 따라 교대근무제가 다양하게 분류되고 있다.

2. K발전공기업의 근무형태

K발전공기업의 근무형태는 K발전공기업의 취업규칙에 근거를 들 수 있으며, 크게 통상근무자와 특수근무자로 구분된다. 특수근무는 교대근무, 상주근무, 시차근무 및 지정휴일제근무를 말하며, 통상근무는 특수근무 이외의 근무를 말한다. 그 중 교대근무는 24시간 계속가동 또는 근무를 요하는 장소에서 교대제에 의하여 근무하는 것을 말하며, 통상근무는 1일 8시간, 주40시간, 주5일 근무를 원칙으로 하는 일근근무자를 말한다.

K발전공기업 산하의 화력발전소에서의 교대근무 형태는 회사 대내·외 환경에 따라 변천해 왔으며 현재는 5조 2교대로서, 각 사업소별 특성에 따라 차이는 있으나 기본적으로 다음과 같은 방식을 따른다. 24시간을 12시간씩 나누어 낮근무(D)는 08시부터 20시까지, 오후근무와 밤근무(N)를 통합해서 운영하여 20시부터 익일 08시까지 이루어지며, 교대주기는 'DDNN휴무휴무' 로서 2일 단위 총 3주기를 기본으로 운영되고 있다.

3. 근무형태에 대한 선행연구

근무형태에 대한 연구는 근무형태에 따른 정신건강, 수면의 질, 식습관과 같은 질병 및 건강에 관한 분야, 여가 및 삶의 질, 자아실현 같은 삶의 수준에 관한 분야, 직무만족도, 직무태도, 이직의도와 같은 직장생활과 관련 분야로 나눌 수 있다. 연구결과에 따르면 대체적으로 교대근무가 일근근무에 비해 질병과 건강, 직장생화, 사회생활 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 일정하지 않은 근무시간으로 인해 생리적·신체적 리듬의 상실과 사회 구성원으로서 고립, 근무환경의 열악한 여건으로 기인한 것이라 할 수 있다.

연구대상은 경찰, 간호사, 소방관 등과 같은 공공성을 가진 직업과 호텔 종사자, 외식업, 항공기 승무원 등 서비스 업종의 직업이 주를 이루고 있다.

[표 2-1] 교대근무에 관련 선행연구

구분		연구내용
직장 생활	경찰공무원 근무형태별 직무만족도 영향요인 비교연구 (박비룡·이수영, 2013)	- 교대근무자 : 인정, 권위주의 탈피, 보수의 적절성 - 비교대근무자: 업무량, 의사결정 참여
	교대근무 경찰공무원의 수면장애, 피로, 직무만족 영향요인 (박주상, 2013)	교대근무자가 수면장애와 만성피로를 겪고 있으며, 직무만족에 부정적 영향
	공공부문 교대근무자의 직무만족도 개선방안 연구(송석휘, 2015)	교대근무자들은 직장내 이질감, 승진제도에 있어서 불이익의 문제를 통상근무자에 비해 높게 느끼고 있음
	간호사 근무형태별 건강상태와 만족도 비교(성미혜 외, 2007)	교대간호사가 건강에 대한 호소 높고 보수만족이 직무만족에 미치는 영향

	병원간호사의 근무형태에 따른 일-생활 양립 갈등이 이직의도에 미치는 영향(손동민 외 2018)	3교대 간호사가 상근직 간호사에 비해 이직의도 수준이 높고, 일·생활 양립 갈등이 이직의도와 관련성이 높게 나타남
장애 및 질병	교대근무 간호사의 부적 정동과 수면장애 (임숙빈 외, 2006)	교대근무자는 수면장애와 모든 일에 대한 걱정을 초래하며 만성적인 피로를 겪고 있음
	우리나라 임금근로자의 교대근무와 고협압과의 관련성 (유동현, 2014)	주간 고정근무자에 비해 교대근무자가 고혈압이 발병할 관련성이 높음
	질병 및 안전문제 야기 (오동원, 2010; 박정선, 2000)	-질병 초래, 안전사고 발생빈도 증가 -협압 증가, 자율신경계 활동성 저하
사회 생활	순환교대근무와 주간고정근무 간호사의 삶의 질(윤진상 외 1999)	순환교대가 주간고정근무보다 직무만족과 삶의 질이 더 낮음
	부산항 현장인력의 교대근무제 현황 및 개선방안에 관한 연구(남도기·김종태·신용존 2010)	교대근무자는 불규칙한 근무시간으로 배우자의 불안·고독, 가족간의 단절 드으로 가정생활 충실도가 떨어짐
	교대근무 간호사와 비교대근무 간호사의 건강증진행위와 정신건강이 삶의 질에 미치는 영향(윤지영 외, 2012)	비교대 근무 그룹이 교대 근무 그룹보다 삶의 질이 높게 나타남

제 2 절 직무스트레스

1. 직무스트레스

1) 스트레스의 개념과 유발 원인

스트레스(stress)라는 단어는 중세 영어 stresse(고난, 고통)에서 파생되었고 stresse는 고대 프랑스어 estresse(좁음)에서 유래했으며, 이 단어는 라틴어 Stringere(팽팽하게 당기다, 팽팽하게 죄다)의 과거분사 strictus(팽팽하다, 좁다)에서 나온 통속라틴어 strictia에서 유래하고 있다(주효진, 2007). 스트레스는 여러 사람에 의해 사용되어 명확한 개념을 정의하기가 어렵지만 크게 세 가지 측면에서 개념에 대한 논의가 진행되고 있다. 첫째, 의학자들 또는 신경정신 과학자들이 취한 생리의학적인 접근 또는 자극 접근의 관점. 둘째, 사회학자나 심리학자들이 취한 사회심리학적 접근 또는 반응 접근 관점. 셋째, 조직 내의 직무특성에 중점을 두어 연구한 행동과학자들이 취한 행동과학적 접근 또는 상호작용 접근의 관점이다(장현갑 외, 1998; 최승욱, 2000; 황규대 외, 2003).

스트레스를 유발하는 원인으로는 개인에게 발생하는 위협적인 사건, 상태, 요구 등이 평상시 방식으로는 효율적으로 처리·관리될 수 없는 것들을 말하며, 스트레스를 일으키는 요인들은 수없이 많다(이명재·전길양, 2005). 박경란 외(2001)은 스트레스를 유발하는 원인들을 다음과 같이 분류했다. 첫째, 모호한-분명한 스트레스 유발 원인이다. 스트레스는 내부, 외부에서 발생할 수 있으며, 언제, 무엇 때문에 발생하는지 분명한 것이 있으며 그렇지 않은 것이 있다. 둘째, 자의적-비자의적 스트레스 유발원인이다. 스스로 선택했거나 원했던 사건처럼 자의적인 스트레스 유발 원인이 있고, 본인의 의지와는 상관없이 발생하는 비자의적인 스트레스 유발 원인이 있다. 셋째, 만성적-급성적 스트레스 유발원이다. 사건의 지속기간이 길고 짧음에 따라 만성적이고 급성적인 스트레스 유발원인으로

나눌 수 있다. 넷째, 분리된-누적된 스트레스 유발원인이다. 스트레스 유발원인이 다른 사건과 겹쳐지지 않고 발생하는 경우는 분리된 스트레스 유발 원인이며, 몇 개의 스트레스 유발원인이 동시에 발생하거나 이전의 스트레스 유발원인에 대처하고 있는 중에 새로운 스트레스 유발원인이 발생하는 경우는 누적된 스트레스 유발 원인이다.

2) 직무스트레스 모델

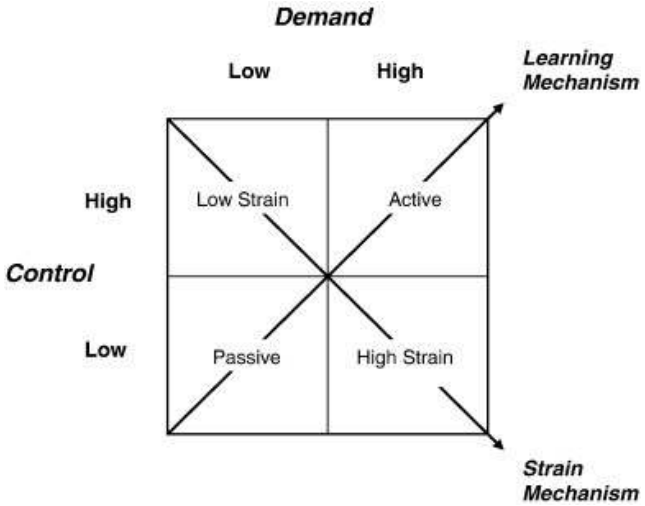
직무스트레스는 개인이 직무를 수행하면서 발생하는 스트레스 요인에 의해 받게 되는 스트레스를 말한다. 직무스트레스는 직무와 관련하여 조직 내 상호작용하는 과정에서 조직의 목표와 개인의 욕구 사이에 불균형이 발생할 시 나타난다. 원인으로는 물리적 환경, 조직 관련 스트레스 요인, 직무 관련 스트레스 요인, 개인 관련 스트레스 요인, 그리고 조직 외 관련 스트레스 요인 등을 들 수 있다. 직무스트레스가 발생하는 메커니즘을 설명하는 모델은 크게 세 가지를 들 수 있는데, Karasek의 직무요구-통제모델, Siegrist의 노력-보상 불균형 모델, NIOSH의 직무스트레스 모델이다.

(1) 직무요구-통제 모델(Job Demand Control Model)

Karasek(1979)은 직무요구와 통제라는 두 개의 환경적 요인에 초점을 두고 직무와 관련된 스트레스와 동기부여를 예측하기 위한 Job Demand-Control 모델을 개발했다. Karasek의 직무요구 - 통제 모형에서 직무긴장은 직무요구와 직무통제 간의 상호 작용한 결과이다. 직무요구와 재량권 결합에 따라 긴장 정도가 결정된다. 또한 Karasek(1979)은 직무통제는 직무요구의 바람직하지 못한 효과를 감소시키는 역할을 밝혔다. 이 모형의 특징은 ①직무요구는 높은데 반해 직무 통제력은 낮은 직무구조에 장기간 노출되었을 때 스트레스(strain, 반응으로서스트레스)가 발생하고 여기에 속한 집단을 고긴장 집단(high strain) ②높은 직무 통제력과 함께 낮은 직무요구에 속한 근로자를 저긴장 집단(low strain) ③낮은 직무 통제력과 결합한 낮은 직무요구는 노동자들의 지적능력과 기술활용 가능성을 배제시켜 이미 학습된 기술과 능력을 퇴화시킨 수동집

단(passive) ④높은 직무 통제력과 결합된 높은 직무 요구(그러나 과도하지 않은)를 하는 근로자이며 적극적(active) 집단으로 분류하였다. 따라서 직무요구-통제 모형은 높은 수준의 직무부담에 대처해 나갈 수 있는 적절한 통제력과 자원이 제공되지 않은 상태에서 직무 담당자가 과도한 수준의 직무요구에 직면하게 되면 업무추진 동기의 상실은 물론 직무긴장과 스트레스, 심지어 불안과 탈진 등 매우 부정적인 생리적, 심리적 경험을 초래할 수 있게 된다.(박상언·김민용, 2006; 이강훈, 2008).

[그림 2-1] Karasek 직무-통제 모델



Karasek의 직무-통제 모델은 Johnson(1986)에 의해 Demand-Control-Support 모델로 확장되었으며, Johnson은 가장 심한 직무스트레스는 낮은 직무 통제력과 높은 직무요구 뿐만 아니라 낮은 사회적 지지(상사와 동료들로부터의 업무 차원 및 감정적 차원에서의 지지 및 신뢰)를 가진 직무구조에서 지속적으로 일을 할 때 발생한다고 주장하였다.

(2) 노력-보상 불균형 모델(Effort-Reward Imbalance Model, ERI)

노력-보상 불균형 모델은 높은 스트레스와 낮은 보상이 있을 때 직무스트레스가 발생한다(Siegrist, 1996). 높은 업무 노력에 비해 낮은 보상이 주어져 노력과 보상의 불균형이 스트레스를 유발하는 중요한 조건으로 파악하는 개념이다. Siegrist는 직무 역할에 있어서 노력과 보상의 상

호성 형태에 주목하였고, 직무상 노력은 사회적으로 조직화되어 있는 교환과정의 일부로 이루어지며 이에 대해 사회에서는 보상이라는 형태로 기여를 해준다고 주장하였다. 노동자에게 사회적 보상은 세 가지의 전달체계를 통해 분배되는데 이는 돈, 존중 그리고 지위통제력이다. 보상의 세 가지 금전, 존중, 지위통제력은 각기 독자적 영향을 미치는 요인들로 그 중 어느 것이 노력에 비해 낮아지면 위협, 분노, 사기저하, 우울, 등의 감정이 반복해서 일어나고, 결과적으로 지속적인 자율신경계에 각성을 발생시킨다.

(3) NIOSH의 직무스트레스 모델

NIOSH(National Institute for Occupational Safety and Health)에서는 Murphy와 Schoenborn(1987)이 광범위한 문헌 검토를 수행하고, Caplan과 Jones(1975), Cooper와 Marshall(1976), House(1974) 등이 제시한 스트레스 모델을 기초로 한 새로운 직무스트레스 모델을 제안하였다. 직무스트레스란 직무스트레스를 유발하게 하는 어떤 작업의 조건, 즉 직업과 관련된 스트레스 요인(job stressors)와 근로자 개인 간의 상호작용에 의한 것으로 직무스트레스의 원인에 의한 정신적인(psychological) 반응, 신체적(physiological) 반응, 행동적(behavioral) 반응이 급성으로 나타나고, 이러한 급성 반응들이 지속되어 다양한 질병(illness)이 발병된다고 하였다. 또한 직업 관련 스트레스 요인과 급성 반응 사이에 개인적 요인(individual factor)과 직업외 요인(non-work factor), 완충 요인(buffer factor) 등이 중재 요인으로 작용한다고 하였다.

2. 직무스트레스에 대한 선행연구

직무스트레스에 대한 선행연구는 과거부터 많은 연구를 거듭해 왔으며, 직무스트레스를 유발시키는 다양한 요인에 대해 다양한 관점에서 연구가 이루어져 왔다.

차봉석 등(1998)의 일부 제조업 근로자의 스트레스와 정신건강에 관한 연구에서 인구통계학적 요인별 정신건강 상태에 대한 근로자 스트레스 관계에서 여성, 낮은 연령, 짧은 근무기간, 소음노출, 고학력, 미혼 또는

이혼, 사별 등의 개인적인 특성에 따라 높은 스트레스 수준을 보였다.

임경연・공하성(2019)은 소방시설관리업 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 연구하였는데 직무스트레스 발생요인 중 물리적 환경, 직무요구, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 요인에 있어 스트레스가 증가함에 따라 직무만족에 유의미한 부정적 영향을 미침을 확인하였다

정지수・최혜민(2020)은 재난안전분야 공무원의 직무위험과 직무압박이 직무스트레스, 직무만족에 미치는 영향요인을 분석하였는데, 직무위험과 직무압박이 직무스트레스를 증가시키며, 동시에 직무만족을 감소시키는 것으로 나타났다.

박기관(2008)은 지방공무원의 직무스트레스 요인과 직무만족 및 직무몰입과의 관계성을 실증적으로 분석하였는데, 직무스트레스 원인변수인 역할특성, 자율성, 승진, 인간관계, 보수요인에서 직무만족에 유의미한 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 그 중에서도 역할특성인 역할모호와 역할갈등이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

김상민(2012)의 공기업 직원의 직무스트레스 영향요인에 관한 연구에서 업무량, 업무재량, 공정성, 대정부업무는 직무스트레스는 정(+)적인 관계를 갖고 관계 친밀도는 유의미한 결과가 나타나지 않았다.

[표 2-2] 선행연구에서 나타난 직무스트레스 요인

연구자	스트레스 발생 요인
차봉석·장세진·이명근·박종구(1998)	성별, 학력수준, 근무년수, 결혼여부 등 인구통계학적 요인
임경연.공하성 (2019)	물리적 환경, 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 조직체계, 보상 부적절, 직장문화
정지수.최혜민 (2020)	직무위험과 직무압박
박기관 (2008)	역할특성, 자율성, 승진, 인간관계, 보수요인
김상민 (2012)	업무량, 업무재량, 공정성, 대정부업무

제 3 절 세대

1. 세대

1) 세대에 대한 이론적 배경과 MZ세대

생물학에서 세대는 생명이 태어나서 마칠 때까지의 기간이고, 국내 사회학에서는 어린아이가 부모가 되기까지의 기간을 말하며, 약 30년을 세대의 한 단위로 하는 것이 일반적이다. 세대를 같은 시대에 살고 있는 모든 사람으로 정의하기도 하는데, 일정한 시기에 출생한 사람들이 공통적으로 겪은 사회적, 문화적, 경제적, 정치적 배경과 경험들에 따라 형성된 그룹을 말한다. 세대는 일반적으로 20~30년 정도의 시간 간격을 두고 나타나며, 각 세대는 그 시기에 일어난 사회적 변화와 역사적 사건 등에 대해 공통적인 경험을 가지고 있다. 세대의 명칭을 구성하는 기준에 대해 박재흥(2008)은 ①역사적 경험 ②나이 혹은 생애주기 단계 ③문화적·행태적 특성으로 나누었다. 세대명칭 부여는 연속선상에 있는 사람들을 임의적 기준에 따라 구분지어 가공하는 행위로 세대 차이를 불필요하게 부풀리고 세대 간 갈등을 조장한다는 비난을 받기도 한다. 또한 특수한 소집단의 일탈적 가치관이나 행동양식을 전체 연령집단의 성원들이 공유하는 것처럼 성급하게 일반화하거나, 일시적인 유행을 마치 특정 세대의 세대 형상으로 과장 해석하는 경향이 있다. 그럼에도 불구하고 세대라는 개념 정의의 명료화는 학술적 논의에 있어서도 선행적 전제가 되며, 시대상을 잘 나타는 용어이며, 역사를 대변하는 훌륭한 용어가 될 것이다.

세대에 대한 명칭은 연구자나 학자에 따라 다를 수 있지만, 대체로 공통의 특징을 가지고 있는 출생연도를 기준으로 분류하며, 대표적으로 베이비 부머, X세대, 밀레니얼 세대 또는 Y세대, Z세대로 나눌 수 있다. 이러한 세대 분류는 다양한 연구에 활용되고 있으며, 세대 별로 각기 다른 가치관과 성향, 취향 등이 있어 조직이나 사회의 변화에 영향을 미치는 중요한 요인 중 하나로 간주된다.

또한 세대의 명칭은 문화적·행태적 특성을 반영하여 소비자들의 소비 행태에 주목하여 상업적 목적의 층화 및 차별화를 위해 이용되는 것과 연구자 등이 문화적·행태적 특성 일반을 고려하여 명명하기도 한다. 신세대, X세대, 디지털세대 등으로 나눌수 있다. 가치관의 변화 명시적

MZ세대는 1980년대 초에서 2000년대 초에 걸쳐 출생한 밀레니얼 세대와 1990년 중반에서 2000년 초반에 걸쳐 출생한 Z세대를 통칭하는 세대이며, 민주화가 정착된 환경과 IT 기술이 활발한 역사적 시기를 함께 겪었다. 이러한 역사적 사건들로 인해 MZ세대는 경제성장과 분배 사이의 균형에 관이 높은 편이며(김우성·허은정, 2007), 기존의 베이비부머 세대와 다르게 디지털 환경과 모바일에 익숙하다는 공통점이 있다(윤도연·이유리, 2021). 또한 조직적 측면에서 MZ세대는 자기중심적인 특성이 강하고(예지은·진현, 2009), 자기개발과 성취감을 중시하며(설진선·김수연, 2020) 외재적 동기요인 중 특히 보상에 많은 관심을 갖는 세대(Karen Wey Smola, 2002)이며, 앞 세대와의 연속성과 단절을 보인다.

2. MZ세대에 대한 선행연구

모든 세대는 서로 다른 업무 가치관과 태도를 지닌다(Harber, 2011). MZ세대 특징에 관한 선행 연구들에 의하면 MZ세대는 기성세대와 차별화된 업무가치와 행동패턴을 나타내며(Schroth, 2019) 구체적으로 첫째, 직장 내에서 투명성, 자립성, 유연성, 개인의 자유라는 업무가치를 선호한다. 직장 내에서 그들은 충분한 정보를 가지기를 원하며, 적극적으로 자신들의 의견을 표출하고, 반대의견을 허용하며, 업무와 관련해 인정받기를 원한다(Gaidhani et al, 2019). MZ세대가 조직 내에서 어렵고 힘든 업무를 담당하는 것을 두려워하지는 않지만, 조직 내에서 그들의 노력이 공정하게 평가받지 못하는 것에 대해서는 강한 불만을 가진다(Moore, 2019). MZ세대의 특징인 SNS 등 다양한 수단을 통한 적극적인 의견 표현, 준거집단과의 적극 비교, 차별받는 것에 대한 강한 저항 등을 고려할 MZ세대는 공정성에 매우 민감하게 반응한다. MZ세대는 타인에 비해 차

별 없는 대우를 받기를 원하며, 공평하고 한쪽으로 치우치지 않는 것을 중시한다. 경력이나 성별에 관계없이 업무를 공평하게 배분하고 나이나 경력에 관계없이 존중 받기를 원하다(정수영 외, 2021). 공기업과 유사한 공무원 조직 내에서 MZ세대는 자신들이 받는 보수가 기성세대와 비교해 업무성과 대비 충분하지 않은 것으로 인식하고 있으며, 담당업무의 난이도와 책임도에 비해 자신들이 낮은 보수를 받고 있다고 인식하고 있다(김정인, 2021). 이러한 MZ세대의 연구에서 MZ세대를 대표하는 수식어는 공정성, 개인의 권리와 윤리적 가치 중시, 적극적인 의사표현, 무차별, 워라벨 중시 등을 들 수 있다.

반면에 MZ세대는 기성세대보다 유별난 세대, 지나친 이기주의적인 존재, 예의가 없는 세대라는 반감의 이미지가 각종 미디어에서 묘사되기도 한다.

[표 2-3] MZ세대의 특징

연구자	MZ세대의 특징
정수영.윤혜원. 이영선. 변기용 (2021)	밀레니얼 교사들은 경력, 성별 등에 따라 특정 집단이 일방적으로 배려 또는 차별받는 것은 타당하지 않으며 합리적인 수준에서 동등한 업무 분배가 필요
김정인 (2021)	MZ세대는 보수와 관련해 기성세대와 비교해 업무성과 대비 충분하지 않은 것으로 인식. 담당업무의 난이도와 책임도에 따라 보수가 정해져야 함
고태경.임현지.왕정하. 최다은.이철승 (2021)	MZ세대는 능력 중심의 공정한 조직문화에서 일 만족도가 높음
최순영 (2020)	MZ세대는 의무보다는 개인의 권리를, 더 좋은 직장과 직업 안정성, 업무방식에서 협업 보다는 혼자 일하는 것을 선호

제 4 절 감성리더십

1. 감성리더십

리더십은 1940년대에 성공한 리더의 성격, 특성 자질에 초점이 맞추어진 리더십의 특성이론을 기반으로 출발해, 1950년대와 1960년대에 걸쳐서는 특성이론을 극복하고 리더가 성과를 올리기 위해 어떤 행동을 하는지에 대한 효율적인 리더의 행동 유형에 초점을 둔 행동이론적 접근법으로 분석하였다. 1970년대에는 상황적 리더십 이론을 기초로 환경 상황 요소를 포함하여 리더십의 개념이 확장되었지만, 이에 대한 비판이 제기되어 1980년 이후부터는 조직원들의 혁신과 조직몰입 강화를 강조한 변혁적 리더십이 나타나게 되었다. 2000년대 이후에는 육성이론을 바탕으로 한 셀프리더십과 감성리더십 이론이 주목을 받고 있으며 효율성을 높이기 위해 리더가 아닌 조직구성원이 리더십을 배양할 수 있는 인적자원 개발을 중시하고 있다(황승욱, 2011). 특히 현재의 무한 경쟁사회에서는 리더십의 중요성이 조직의 성과 창출을 위한 중요한 요소로 인식되어 오고 있다. Goleman, Boyatzis &Mckee(2002)는 감성리더십의 개념을 리더가 자기 자신과 구성원의 감정 이해와 욕구에 대한 배려와 지원을 통해 조직원들과 긍정적인 관계를 유지하며 구성원의 감성역량을 높이는 능력이라고 정의하고 있으며, 박정임(2017)은 자신의 감성을 이해하고 타인의 감성을 수용하며, 조직의 감성역량을 향상시켜 조직이 목표를 달성할 수 있도록 견인하는 능력이라고 하였다. Salovey&Mayer(1990)는 최초로 감성지능을 분석한 연구자들로 감성지능의 구성요소를 감성 조절, 표현 능력, 감성을 활용하는 능력, 감성 평가로 분류하였다. 또한 Goleman (1998)은 감성리더십을 세분하여 자기를 규제하는 능력, 자아를 인식하는 능력, 감정을 옮겨 들이는 능력, 동기를 부여하는 능력, 사회적 인간관계를 형성하는 능력으로 구분하였다. 그리고 추가 연구를 통해 핵심 구성요소로 개인적 차원의 자기관리와 자기인식, 사회적 차원의 사회적 인식과 관계 관리로 제시하고 있다(Goleman, Boyatzis &Mckee, 2002).

자기관리 능력이란 리더가 자기 자신의 감정을 잘 이해하고 자신의 부정적인 감정을 통제하여 긍정적인 감정으로 바꿀 수 있는 능력으로서, 요구되는 역량은 솔직함, 낙천성, 진취력, 성취력, 적응력, 등이며, 행동 특성은 변화에 대한 개방성, 책임감, 자제력이다. 자기인식 능력은 자기 자신의 능력과 감정, 가치, 목적, 한계에 대해 깊이 이해하는 것으로 자신의 감정이 타인에게 미치는 영향에 대한 인식 능력이며, 역량은 감성적인 자기인식, 자신감, 정확하고 솔직한 자기평가이다. 사회적 인식능력은 상대방의 요구에 대한 상대방의 감정을 이해하여 대응하고 조치할 수 있는 능력이며, 역량으로는 감정이입, 조직인식, 고객 서비스 등이 있다. 관계관리 능력은 앞서 살펴 본 자기관리, 자기인식, 사회적 인식 능력의 세 가지 요소로 구성된 개념이며, 역량은 영향력, 영감, 변화촉진, 타인 개발, 갈등관리, 팀워크 등을 포함한다. 국내의 주요 연구사례는, 사회적 역량과 개인역량으로 구분한 연구(이미라, 2007), 사회적 인식능력과 관계관리능력으로 구분한 연구(황승욱, 2011), 자기관리, 자기인식, 사회적 인식, 관계관리 능력의 네 개로 구분하여 진행한 연구(이은지, 2019)로 나누어 볼 수 있다.

2. 감성리더십에 대한 선행연구

감성리더십에 대한 선행연구는 주로 인적 의존도가 높은 서비스 업종, 직업 특성상 신뢰, 봉사, 사랑, 인간애 등 인간의 감성에 근간을 두는 직업을 대상과 감정노동자를 중심으로 연구되어 왔다. 그 대상으로는 병원 간호사, 위탁급식업체, 호텔종사자 등을 들 수 있다. 이는 감성리더십이 조직내 감정을 이해하고 관리하여 조직의 성과와 효율성을 향상시키는데 목적을 두었기에 조직구성원의 감정 소모가 큰 직종을 초점을 두었다고 할 수 있다.

선행연구의 주제로는 상사의 감성리더십과 직무만족, 조직몰입, 조직성과, 조직효과성의 관계를 주로 다루고 있으며, 그 결과는 상사의 감성리더십이 통계적으로 유의미하게 직무만족, 조직몰입, 조직성과와 효과성에

정(+)적인 영향을 미쳤다.

[표 2-4] 감성리더십에 관한 선행연구

연구자	연구 내용	연구 결과
정경훈, 황일영, 이남겸 (2016)	호텔 경영자의 감성리더십이 직무 만족에 미치는 영향	상사가 발휘하는 감성리더십은 신뢰에 긍정적인 영향을 미치며, 감성리더십은 신뢰를 매개로 직무만족에 긍정적인 효과가 있음
김명화, 정면숙 (2010)	수간호사의 감성리더십이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향	감성리더십이 직무만족과 조직몰입에 유의한 정(+)적인 영향을 미침
김현아, 정현영 (2007)	위탁급식업체 중간관리자의 감성리더십 효과성 검증	중간관리자의 감성리더십 수준과 직무만족, 조직몰입, 조직성과와 정(+)의 상관관계이며, 리더의 감성리더십 수준이 종사자들의 직무태도와 직무수행에 유의적인 영향을 끼침
이기용 (2016)	교육행정공무원 상급자의 감성리더십과 직무만족 간의 구조 관계	직무만족과 상급자의 감성리더십은 정적인 상관관계이며, 상급자의 자기인식 능력, 자기관리 능력, 관계관리 능력 등 감성리더십이 함양되도록 지원이 필요

제 5 절 근무형태, 세대, 감성리더십과 직무스트레스

1. 근무형태와 직무스트레스

근무형태와 직무스트레스 관계에 대해 정립된 이론은 현재까지 명확하게 밝혀 진 것은 없다. 직무스트레스는 단순히 근무형태로만 결정되는 사안이 아니다. 같은 근무형태라 할지라도 직종, 직무에 따라 직무스트레스의 수준은 상이한 결과를 가져온다. 근무형태와 직무스트레스의 관계는 근무형태로만 특정지어서는 안되고 사안별로 접근해야 할 것이다.

근무형태와 직무스트레스와 관련된 연구는 주로 간호사, 경찰공무원, 소방공무원을 대상으로 이루어져 왔고, 직무스트레스는 간호사의 경우 일근보다는 교대근무의 종사자가 일반적으로 높은 수준을 보이고 있다.

김덕진(2017)은 2014년 국민건강영양조사 자료를 활용하여 근로자 근무형태에 따른 건강행태 및 정신건강을 비교하는 연구를 진행했다. 스트레스 인지정도를 비교한 결과, 주간근무자가 교대근무자에 비해 낮은 그룹의 비중에서 4.6% 높고, 높은 그룹의 비중에서 4.6% 낮았다. 즉, 주간근무자가 교대근무자에 비해 스트레스 인지수준이 낮고 스트레스 노출도 작다는 결과를 보였다. 경찰공무원의 경우 과거에는 교대근무 경찰관이 높은 수준의 스트레스를 보여왔으나, 2021년 검경 수사권 조정 이후 정원 증가 없이 수사 업무량 증가로 수사담당 경찰관의 직무스트레스 수준이 높아진 것으로 나타났다(정철우·이병석, 2021).

소방공무원의 근무형태에 따른 역할갈등의 직무스트레스를 연구한 결과를 보면 화재진압, 구조·구급, 행정의 근무형태에서 구조·구급 종사자의 직무스트레스가 높은 것이 확인되었다(류상일, 2013). 화재진압 소방공무원과 구조·구급 소방공무원은 동일한 교대근무를 하고 있지만 직무에 따라 직무스트레스 수준에서는 차이가 있었다. 직종·직무에 따른 직무스트레스를 비교한 연구 결과도 추가적으로 살펴보며, 직무스트레스는 직업군에 따라 상이한 결과를 보였다. 직종·직무에 따른 직무스트레스 수준의 차이를 보이는 연구로 탁진국(2001)은 국내 대기업 전자회사에

근무하는 사무직, 생산직, 연구직의 직무스트레스 요인과 직무스트레스에 대해 연구한 결과, 생산직의 직무스트레스 수준이 가장 높은 것은 작업 열악한 환경에서 업무를 수행해야 하고 육체적으로도 많은 에너지를 소비해야 하는 등 여러 가지 측면에서 좀 더 많은 어려움이 정신건강에 영향을 미친 것으로 해석하였다. 그리고 사무직, 생산직, 연구직의 직무스트레스원의 주된 하위 변인은 상이하였다. 항공사의 객실승무원과 지상근무자의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향을 조절효과로 비교한 연구(최동희, 2014)에서는 협소한 공간, 장시간 고객응대 등 열악한 근무환경에서 근무하는 객실승무원이 교대근무를 하고 있는 지상근무자보다 직무스트레스가 소진에 미치는 강도가 높은 것로 나타났다. 병원에서의 직종별 직무스트레스가 직무자율, 조직체계, 보상부적절 영역에서 간호사, 행정직, 의료기사직에서 차이를 보였다(김동현·김남송, 2013).

반면 직종·직무에 따른 직무스트레스를 비교한 결과, 유의미한 차이가 없는 연구결과도 존재한다. 자동차 회사의 연구직과 생산직 노동자의 직무스트레스 수준을 연구한 결과, 비교 대상 간 직무스트레스의 하위 영역에서는 차이를 보이지만 직무스트레스 환산 총점은 차이가 없었다(류현철, 2009). 업무유형에 따른 직무스트레스 수준을 비교 연구도 있으며, 주효진(2005)은 광역자치단체와 기초자치단체 공무원의 직무스트레스 수준을 연구한 결과 지방공무원의 경우 업무유형에 관계없이 직무스트레스를 인지하는 수준이 거의 동일하면서 아주 낮게 인지하고 있는 것이 나타났다. 환자의 병증 정도가 다른 병원 간호사에 대한 직무스트레스를 비교한 결과 암병동과 일반병동 간호사 간의 직무스트레스 수준은 차이가 없는 것으로 나타났다(김현숙, 2001).

일반적으로 교대근무가 신체적, 정신적 요인으로 직무스트레스가 높다는 다수의 연구결과가 있다. 하지만 선행연구를 살펴본 결과, 근무형태와 직무스트레스 관계는 직종·직무에 일관적인 연구결과를 보여주지 않고 상반되는 결과도 나타난다. 단순히 근무형태를 비교하기에는 무리가 따르며 작업장, 직업군의 특수한 물리적 환경, 조직문화 등을 전반적으로 고려하여 그 수준을 판단해야 할 것이다.

[표 2-5] 근무형태(직종)와 직무스트레스에 관한 선행연구

연구자	연구 내용	연구 결과
김덕진 (2017)	근로자 근무형태에 따른 건강행태 및 정신건강 비교	주간근무자가 교대근무자에 비해 스트레스 인지수준이 낮고 스트레스 노출도 작음
류상일 (2013)	소방공무원의 근무형태(화재진압, 구조 구급, 행정)에 따른 직무스트레스(역할갈등) 분석	근무형태별 직무스트레스(역할갈등)는 유의미한 차이가 있고, 구조 구급 종사의 직무스트레스가 높음
탁진국 (2001)	국내 전자회사의 사무직, 생산직, 연구직의 직무스트레스원과 직무스트레스에서의 차이 분석	직종에 따른 직무스트레스원과 직무스트레스는 유의미한 차이가 있음. 직무스트레스는 전반적으로 생산직이 높은 수준을 나타내고, 열악한 작업환경과 신체적 노동이 그 원인으로 해석
최동희 (2014)	항공사의 객실승무원과 지상근무자의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향을 조절효과로 비교 연구	항공사 종사자의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향은 근무형태에 따라 유의미한 차이가 있고, 객실승무원이 지상근무자보다 직무스트레스가 소진에 미치는 강도가 높음
김동현, 김남송 (2013)	병원 종사자의 직종별 직무스트레스 비교	직무자율, 조직체계, 보상부적절 영역에서 간호사, 행정직, 의료기사직에서 차이 발생

류현철 (2009)	자동차 회사의 연구직과 생산직 노동자의 직무스트레스 비교	비교 대상간 직무스트레스의 하위 영역에서는 차이를 보이지만, 직무스트레스 환산 총점은 유의미한 차이가 없음
주효진 (2005)	광역자치단체와 기초자치단체 공무원의 직무스트레스 수준과 원인에 대한 비교분석	업무유형에 관계없이 직무스트레스를 인지하는 수준은 동일
김현숙 (2001)	암병동과 일반병동 간호사 간의 직무스트레스 비교	암병동과 일반병동 간호사 간의 직무스트레스 차이는 유의미하지 않음

2. 세대와 직무스트레스

이명주·김현옥(2022) 세대에 따른 직무스트레스를 비교한 결과, 자율화세대(1971～1980년 출생)가 가장 높고, W세대(1981년 이후 출생), 민주화세대(1961～1970년 출생) 순으로 높게 나타났다. MZ세대는 직급 및 근속기간이 짧고 업무경험이 적기 때문에 업무과다, 높은 직무요구 수준의 직무스트레스가 높은 상황에서는 심리적 긴장상태가 유지되며 실패에 대한 두려움이 높아지고, 직무에 대한 부정적인 태도가 증가하여 조직에 대한 애착이 감소하고 불만이 증가하는 결과를 가져올 수 있다. 채지연(2019)의 연구결과에서도 기성세대보다 밀레니얼세대의 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다. 밀레니얼세대는 자신의 일이 의미있고 중요하며 개인의 성장과 사회에 긍정적 영향을 끼친다는 인식이 기성세대보다 낮다고 봤으며 일의 의미가 낮을수록 인식이 직무스트레스를 높게 인식한다. 서진우·강종수(2022)은 MZ세대 공무원의 이직 의향 결정요인 및 후

생복지의 조절효과를 연구한 결과, MZ세대 공무원들에 대해 후생복지를 통한 적절한 근무 환경을 제공할 경우 직무스트레스를 감소시킬수 있고 후생복지가 젊은 공무원의 직무스트레스를 완하하는 유인책으로 가치가 있다고 봤다.
은종환(2022)은 공정성 인식과 직무스트레스 세대 조절효과 MZ세대 공무원들은 자신의 능력에 비례한 즉각적인 보상이 이루어지지 않는다면 직무스트레스를 강하게 받는다고 하였다.

[표 2-6] 세대와 직무스트레스에 관한 선행연구

연구자	연구 내용	연구 결과
은종환 (2022)	공정성 인식과 직무스트레스 관계에 관해 세대의 조절효과를 중심으로 한 연구	MZ세대는 기성세대에 비해 개인주의적 성향이며, 분배의 공정성에 의한 직무스트레스를 기성세대보다 강하게 받음
채지연 (2019)	사무직 밀레이얼세대와 기성세대 간의 일의 의미와 직무스트레스 관계에 대한 연구	밀레니얼세대가 기성세대보다 직무스트레스를 높게 받고 있으며, 밀레니얼세대가 기성세대보다 일의 의미를 낮게 인식함에 따라 직무스트레스가 유의하게 높게 나타남
이명주, 김현옥 (2022)	직장에서 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향: 세대간의 차이를 중심으로	세대에 따른 직무스트레스를 비교한 결과, 자율화세대, W세대, 민주화세대 순으로 높게 나타남
서진우, 강종수 (2022)	MZ세대 공무원의 이직 의향 결정요인 및 후생복지의 조절효과	적절한 근무 환경과 후생복지가 젊은 공무원의 직무스트레스를 완화

3. 감성리더십과 직무스트레스

감성리더십이 직무만족, 조직몰입, 조직성과, 조직효과성에 정적인 영향을 끼친다는 연구와 더불어 직무스트레스의 완화에도 효과가 있다는 연구가 있다. 우유하·박종선의 연구에서는 상사의 감성리더십이 조직원의 내면행동과 직무소진의 관계에서 부(-)의 조절역할을 하며 감성리더십의 정도가 높을수록 조절효과는 더욱 큰 것으로 나타났다. 황승욱·박동수(2011)리더의 감성리더십이 서비스종사자의 내면행동을 이끌 수 있고, 직무소진을 감소시키는 효과를 발휘한다고 하였다. 구정대(2007)는 호텔업종의 상사의 감성리더십 중 관계관리, 본인의 감정관리 영역에서 직원들의 업무 스트레스를 감소시킨다는 연구결과를 도출했고, 이는 직종에 따라 상사의 감성리더십 효과가 차이를 보일 수 있다고 시사한다.

또한, 장영혜·윤복만(2022)의 연구에서는 구성원들에게 직무스트레스가 존재하면 관리자의 감성리더십의 효과는 나타나지 않으며, 감성리더십이 긍정적인 영향을 미치기 위해서는 구성원들의 스트레스 관리가 우선적으로 필요하다는 결과가 나타났다.

[표 2-7] 감성리더십과 직무스트레스에 관한 선행연구

연구자	연구 내용	연구 결과
우유하, 박종선 (2020)	감정노동과 직무소진의 인과관계에 대한 연구와 감성리더십 조절효과를 검증	고객을 직접 대면하는 직원들의 감정노동과 직무소진 관계에서 상사의 감성리더십은 감정노동의 표면행동과 직무소진에는 유의하지 않지만 내면행동과 직무소진에는 조절역할을 함
구정대 (2007)	감성적 리더십과 직무스트레스 및 이직성향과의 관계에 대한 연구	고객을 접대해아 하는 호텔직원은 상사의 감성리더십 중 관계관리, 감정관리 영역에서 직무스트레스 감소에 유의미한 영향을 미침
황승욱, 박동수 (2011)	감성리더십과 직무스트레스 관계에 관한 연구	리더의 감성리더십이 구성원의 정서적 탈진, 비인격화, 개인성취감 감소 등 직무소진에 부(-)의 영향을 미침
장영혜, 윤복만 (2022)	행정조직 관리자의 감성리더십이 집단효능감과 조직성과에 미치는 영향에 대한 연구와 직무스트레스의 조절효과에 대한 연구	행정조직 관리자의 감성리더십은 구성원들의 집단효능감과 목표지향성과에 긍정적인 영향을 미치고 구성원들이 직무스트레스를 지니고 있으면 감성리더십의 효과가 나타나지 않음

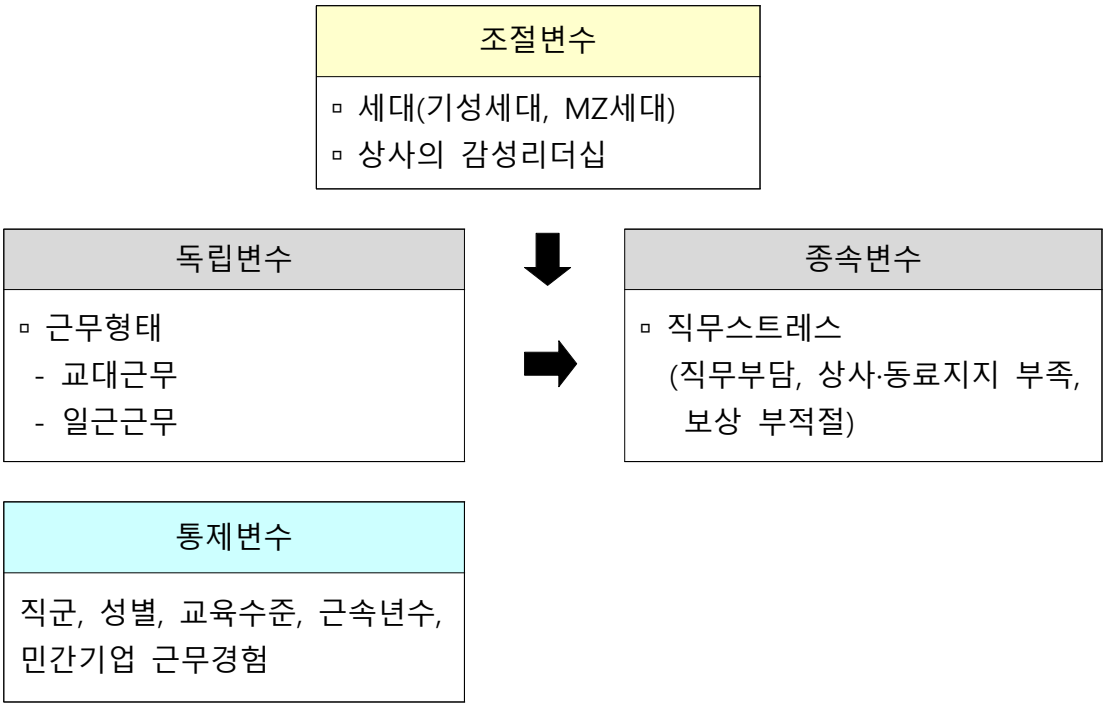
제 3 장 연구방법

제 1 절 연구모형과 가설

1. 연구모형

본 연구에서는 앞서 검토한 이론적 배경을 바탕으로 근무형태가 직무스트레스에 미치는 영향에서 세대 및 상사의 감성리더십의 조절효과를 분석하려고 한다. 이에 대한 연구모형은 [그림 3-1] 과 같다.

[그림 3-1] 연구모형



독립변수로는 교대근무 및 일근근무를 구성하고 있는 근무형태를 선정하였다. 종속변수로는 직무스트레스를 선정하였고 하위 항목으로 직무

부담, 상사·동료 지지부족, 보상부적절로 세분화하였다. 조절변수는 세대, 상사의 감성리더십으로 설정하였고, 통제변수로는 기본적인 인구통계학적 특성과 민간기업 근무경험을 포함시켰다.

2. 가설의 설정

교대근무, 주간근무, 상시 야간근무 중 교대근무가 가장 높은 직무스트레스 수준을 보이고 있다는 연구결과(주영수, 2012) 있으며 또 다른 선행연구에 따르면 직무스트레스는 직종 또는 직무에 따라 높은 수준의 직무스트레스 수준을 나타날 수도 있다(탁진국, 2001). 생산직 교대근무의 경우 직무스트레스 요인 중 작업환경이 중요한 요인으로 작용한다. 발전소의 작업환경은 꾸준한 기술발전, 설비투자, 자동화로 지속적으로 개선되어 왔다. 특히 계측장비, 컴퓨터 프로그래밍, CCTV 등의 기술향상으로 교대근무의 직무는 직접운전에서 감시중심으로 변경되었다. 그리고 2018년 ○○화력발전소 인명사고로 2인 1조 작업 준수, 조명 개선, 이동통로 확보 등 위험한 현장의 환경이 안전하게 많이 개선되었다고 볼 수 있다. 반면 일근 2021년 중대재해처벌법 시행으로 안전관리 강화와 이에 따른 부수적 업무 증가로 인해 업무요구량이 크게 증가한 것으로 예상된다. 빈번한 내외부 안전진단 및 안전점검이 현장에서 이루어지고, 최고경영자의 현장 안전경영의 일환으로 경영진 현장방문이 증가하여 이전 업무량보다 많이 늘었다. IT기술의 발전으로 일근근무의 업무도 효율성이 증대되었다고 할 수 있지만, 정보보안 강화, 발전소 운영시 배출물질 등 환경정보 공개, 정부·시민단체의 감시 강화 등 규제도 심화되어 전반적으로 일근근무의 직무부담은 증가되었고 이에 따른 직무스트레스도 증가했다고 볼 수 있다. 열악한 작업환경과 신체적 노동이 직무스트레스의 주요한 원인으로 해석되고 생산직이 사무직보다 높은 수준의 직무스트레스를 보이며(탁진국, 2001), 발전설비의 유지보수를 위한 발전소 공사현장은 고압의 기기와 유해물질을 취급하는 등 위험하고 열악한 작업환경이다. 결론적으로 일근근무 근무자가 비교적 안전화되고 정형화 된 작업

환경에서 근무하는 교대근무 집단보다 직무스트레스 수준이 높을 것으로 예상된다. 발전소의 일근근무 근무자는 발전설비의 고장, 상급부서의 돌발성 업무지시 등 업무량과 업무강도는 높아지고 개인에게 주어지는 업무의 연속성이 있는 것에 비해 교대근무자는 정해진 시간에만 근무를 제공하고 종결되지 못한 업무는 차기 근무자에게 인계하는 방식으로 진행되므로 일근근무자의 직무부담 스트레스는 교대근무에 비해 높은 수준일 것이다.

교대근무는 근무조원 간 팀워크를 이루어 업무가 진행된다. 교대근무자의 구성은 크게 중앙제어실 운전원과 현장 운전원으로 구분되며, 서로 간의 업무파트너가 되어 업무를 수행한다. 현장의 실정을 직접 눈으로 파악하지 못하는 중앙제어실 운전원은 현장 운전원에 의존하여 현장의 상황을 인지하고, 현장 운전원은 중앙제어실 운전원을 보조하며 발전설비를 운영하게 된다. 즉 교대근무 근무자는 상호 간의 협업과 지지, 신뢰의 상황 속에서 업무를 수행하고 있다. 반면 일근근무는 공사감독이라는 직책으로 다수의 협력사 관계자와 업무 수행하며 업무를 추진하는 리더의 역할을 한다. 협력사 관계자와 협업을 통해 업무를 한다고 하지만, 일대 다수를 상대하며 소속이 달라 일체감이 부족하다. 또한 업무를 개인 단독으로 수행하는 상황으로 교대근무 근무자에 비해 상사와 동료의 지지가 부족할 것으로 예상된다.

사회비교이론(Social comparison theory)에서는 개인들은 타인과 본인을 비교하려는 욕구가 있다(Festinger, 1954). Adams의 공정성 이론은 조직 구성원이 자신의 직무수행에 대해 정당한 보상을 받지 못하여 공정하다고 인지하지 못할 때, 이를 해결하기 위해 개인의 노력을 줄이거나 인지상태를 바꾸는 등 행태를 바꾼다고 한다(유민봉, 2019). 이러한 개인의 욕구와 본능에 따라 일근근무자는 업무량과 업무강도에 비해 교대근무자와 동일한 급여체계, 동일한 성과금, 제한된 연장근로수당으로 상대적인 보상 불공정성을 느끼고 이는 스트레스로 표출될 것이다. 이러한 화력발전소의 근무환경을 고려하여 아래와 같은 가설을 설정하였다.

[가설1] 일근근무가 교대근무에 비해 직무스트레스의 수준이 높을 것이다.

1-1 일근근무가 교대근무에 비해 직무부담 스트레스가 높을 것이다.

1-2 일근근무가 교대근무에 비해 상사·동료의 지지부족 스트레스가 높을 것이다.

1-3 일근근무가 교대근무에 비해 보상 부적절 스트레스가 높을 것이다.

작업장에서 스트레스와 동기를 설명하는 이론 중 하나인 자원보존이론(conservation of resources theory)은 업무과다 등을 포함한 직무요구로 직무스트레스를 유발한다고 설명한다(Hobfoll, 2011). 이에 따르면 근로자가 직무를 수행할 때 직무요구가 커지는 상황에서 직무자원을 충분히 보유하지 못하는 것으로 직무스트레스를 경험하게 된다(Halbesleben, 2006). 직무요구-자원모형(job demands-resources model)은 업무수행시 직무요구의 발생은 불가피하지만 직무자원의 공급으로 직무수행자의 소진을 완화시킬 수 있다(Demerouti et al, 2001). 직무자원은 직무를 수행을 지원하는 자원으로 지식, 기술, 자율성, 사회적 지원, 직무 다양성, 긍정적 피드백, 성장 가능성 등 직무 수행과정에서 자산으로 여겨질 수 있는 요소들을 의미하며, MZ세대는 기성세대에 비해 근무경험이 적을뿐만 아니라 지식, 기술, 직무 다양성 측면에서 다소 부족할 것이며 직무부담 스트레스의 수준은 기성세대에 비해 높을 것이다. 또한 MZ세대는 청소년기, 유아기 시절부터 디지털과 모바일 환경에 노출되어 디지털 매체를 통해 다른 조직원과 소통하는 특징을 갖고 있다. 이는 대면적인 인간관계를 중시하는 기성세대와는 소통의 방식이 달라 세대 간의 의사소통의 문제점을 내포하고 있다. 또한 MZ세대는 조직보다는 개인의 존재와 가치, 소신을 더 중시하는 개인주의와 자기중심적이다. 이러한 기성세대 간의 소통의 문제와 개인주의, 자기중심적 성향을 가진 MZ세는 상사와 동료의 지지는 못 받고 있다고 느끼게 될 것이며, 지지부족 스트레스로 나타나게 될 것이다.

2021년 반도체 대기업에서 성과급 지급과 관련하여 MZ세대로 일커지

는 젊은 직원들이 성과급 산정기준과 절차, 규모에 대해 강한 불만을 제기한 뒤 주요 기업에서도 MZ세대의 성과급 논란으로 이어진 것을 보면 기성세대에 비해 MZ세대는 자신의 능력과 성과에 대해 공정한 대우를 받는 것을 거리낌없이 표출한다. 더욱이 공공기관에서는 법적·제도적 외재적 보상의 한계와 기성세대에게 유리하게 적용되는 교육기회, 근속연수와 연계해 가점을 둔 복지시설 이용과 사택 입주 등 기성세대에게 편향적인 보상이 강하며 이는 MZ세대는 불공정하게 받아들일 것이며, 스트레스로 나타날 것이다.

따라서 근무형태가 직무스트레스에 주는 영향에서 세대에 따른 차이를 확인하고자 아래와 같이 가설을 수립했다.

[가설2] 근무형태가 직무스트레스에 주는 영향은 세대에 따라 차이가 있을 것이다. 2-1 근무형태가 직무부담 스트레스에 주는 영향은 세대에 따라 차이가 있을 것이다. 2-2 근무형태가 상사·동료의 지지부족 스트레스에 주는 영향은 세대에 따라 차이가 있을 것이다. 2-3 근무형태가 보상 부적절 스트레스에 주는 영향은 세대에 따라 차이가 있을 것이다.

교대근무는 각자 정해진 지리적 공간에서 불규칙적인 근무일, 근무시간에 업무를 수행하므로 상사와의 접할 기회가 적으며 관례적인 소통의 장이 마련되어 있는 실정이다. 반면 일근근무는 상시적으로 상사의 지시와 협의를 통해 업무를 추진하며, 상사와의 대화·대면의 기회가 교대근무보다 잦다고 할 수 있으며 간부와 직원의 상호간 마음을 터 놓고 진솔한 소통을 기회를 만들 수 있다. 일근근무에서 상사와의 공감대 형성이 교대근무보다 쉽게 이루어질 수 있는 조건이라 할 수 있겠다. Groves (2006)에 의하면 감성적인 리더일수 조직의 구성원들에 대한 마음을 더욱 변화시킬 수 있고, 또한 Kim&Beehr에 의하면 상사의 감성리더십은

직원들의 심리적 복지와 즐거운 업무 행동에 기여한다. 이에 상사가 감성리더십을 갖고 소통의 직무스트레스를 경감시켜 줄 것으로 예상되며, 상사와의 접할 기회가 많은 일근근무에서 그 효과가 크게 나타날 것으로 예상되며 아래와 같이 가설을 설정하였다.

[가설3] 근무형태가 직무스트레스에 주는 영향은 상사의 감성리더십에 따라 달라질 것이다. 3-1 상사의 감성리더십은 교대근무에 비해 일근근무에게 직무부담 스트레스를 더 경감 시킬 것이다. 3-2 상사의 감성리더십은 교대근무에 비해 일근근무에게 상사·동료의 지지부족 스트레스를 더 경감 시킬 것이다. 3-3 상사의 감성리더십은 교대근무에 비해 일근근무에게 보상 부적절 스트레스를 더 경감 시킬 것이다.

제 2 절 변수의 조작적 정의

이 연구에서는 K발전공기업의 직원 근무형태가 직무스트레스에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 독립변수는 발전소 직원들의 근무형태로 종속변수는 직무스트레스를 선정하였다. 또한 근무형태와 직무스트레스와의 관계에서 근무형태와 세대의 상호작용을 확인하고자 세대를 독립변수로 추가하였다. 근무형태와 직무스트레스와의 관계에서 상사의 감성리더십의 조절효과를 확인하고자 상사의 감성리더십을 조절변수로 설정하였다.

1) 직무스트레스(종속변수)

직무스트레스는 작업과 관련하여 생체에 가해지는 정신적·육체적 자극에 대하여 체내에서 일어나는 생물학적·심리적·행동적 반응을 유발하는 요인을 말한다(한국산업안전보건공단). 직무스트레스는 국내에서 많은 연구에 사용되는 한국산업안전보건공단에서 개발한 직무스트레스요인 측정 지침(KOSHA GUIDE H-67-2012)의 설문문항을 인용하였다. 직무부담, 상사·동료의 지지부족, 보상 부적절 3개의 하위변수를 측정하고자

한다. 직무스트레스에 대한 설문문항은 직무부담 6개 항목, 상사·동료의 지지부족 4개 항목, 보상부적절이 5개 항목으로 총 15개 설문 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 1('전혀 그렇지 않다')에서 5('매우 그렇다')의 Likert식 5점 척도를 사용하였다.

2) 근무형태(독립변수)

근무형태는 본 연구자가 K발전공기업의 직군과 근무형태를 분석하여 교대근무, 일근근무 2개로 구분하였다.

3) 세대(조절변수)

세대란 비슷한 시기에 태어난 동년배가 유사한 사회적 경험을 바탕으로 질적으로 유사한 태도를 가지는 사회적 현상으로 이해할 수 있으며, MZ세대를 1980년 이후 출생자를 지칭하는 것으로 정의한다. 그래서 세대를 MZ세대와 기성세대를 1980년 출생 전후로 분류하여 조절효과를 분석하고자 한다. 베이비붐 세대(1946~1964년생)는 이미 퇴직했거나 퇴직을 앞두고 있어 본 연구에서는 제외하였다.

4) 상사의 감성리더십(조절변수)

상사의 감성리더십은 상사가 구성원들의 감성을 이해·배려함과 동시에 공동의 비전을 제시하고 자연스럽게 조직 구성원들을 리드할 수 있는 리더십으로 정의(Golman, 2000)하며, Golman(2002)이 개발한 10개 설문 문항을 인용하였다. 각 문항은 1('전혀 그렇지 않다')에서 5('매우 그렇다')의 Likert식 5점 척도를 사용하였다.

[표 3-1] 변수의 측정지표 요약

구분	변수	측정지표	척도
독립 변수	근무형태	0=교대근무 1=일근근무	명목척도
종속 변수	직무스트레스	직무부담 스트레스 6항목	리커트 5점 척도
		상사·동료의 지지부족 스트레스 4항목	
		보상 부적절 스트레스 5항목	

구분	변수	측정지표	척도
조절 변수	세대	0=기성세대 1=MZ세대	명목척도
	상사의 감성리더십	상사의 감성리더십 10항목	리커트 5점 척도
통제 변수	성별	0=남성 1=여성	명목척도
	직군	0=발전기계 1=발전전기 2=화학	명목척도
	학력	0=고졸 1=대졸 2=대학원졸 이상	명목척도
	근속년수	귀하의 근속년수는 (　　년)	서열척도
	민간기업 근무경험	0=없음 1=있음	명목척도

제 3 절 분석방법

본 연구의 가설 검증을 위해 다음과 같은 진행방식으로 통계분석을 하고자 한다.

첫째, 연구에 사용된 변수들의 수준을 탐색하기 위하여 인구통계학적 특성의 기술적 분석을 실시한다.

둘째, 분석에 사용된 변수들에 대하여 설문문항의 내적 일관성을 크론바흐 알파(Cronbach's α) 값을 통하여 신뢰도를 측정한다.

셋째, 근무형태 간의 직무스트레스의 수준 차이를 비교하기 위해

t-test를 실시한다.

넷째, 근무형태와 직무스트레세의 관계에서 세대와 상사의 감성리더십이 미치는 영향을 확인하기 위해 세대와 상사의 감성리더십을 조절변수로 한 다중회귀분석을 실시한다.

통계분석은 STATA SE 17 Version을 이용한다.

제 4 장 실증분석 결과

제 1 절 연구대상의 인구통계학적 특성

본 연구를 위해 217명을 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하였으며, 설문 응답자에 대한 인구통계학적 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과는 표 [4-1]과 같이 나타났다.

응답자는 총 217명이며, 성별은 남성 195명(90%), 여성 22명(10%)로 나타났으며, 이는 발전소 기술직군의 성비의 특성이 반영되어 있다. 근무형태는 교대근무가 83명(38%), 일근근무 134명(62%)으로 나타났다.

연령은 20대가 81명(37%), 30대가 51명(24%), 40대가 61명(28%), 50대가 24명(11%)으로 나타났으며, 최근 신입직원을 대거 채용함에 따라 20, 30대 비중이 높은 것으로 판단된다. 만42세 이하를 기준으로 하는 MZ세대는 156명(72%), 기성세대는 61명(28%)으로 나타났다. 교육수준은 고졸 27명(12%), 대졸 176명(81%), 대학원졸 이상은 14명(7%)로 나타났다.

직군은 발전기계 104명(48%), 발전전기 87명(40%), 화학 26명(12%)으로 나타났으며, 근무지는 영흥 85명(39%) 삼천포 57명(26%), 고성 32명(15%), 여수 25명(12%), 분당 11명(5%), 영동 7명(3%)로 나타났다.

근속연수는 5년 이하가 71명(33%), 6~10년이 58명(27%), 11~15년이 31명(14%), 16~20년이 30명(14%), 21년 이상이 27명(13%)으로 나타났고, K발전공기업에 입사 전 민간기업 근무경험은 있음이 69명(32%), 없음이 148명(68%)로 나타났다.

[표 4-1] 응답자 빈도표

(N = 217)

구분	분류	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	195	89.9
	여성	22	10.1
근무형태	교대	83	38.3
	일근	134	61.7
연령	30세 이하	81	37.3
	31~40세	51	23.5
	41~50세	61	28.1
	51세 이상	24	11.1
세대	MZ세대	156	71.9
	기성세대	61	28.1
교육수준	고졸	27	12.4
	대졸	176	81.1
	대학원졸 이상	14	6.5
직군	발전기계	104	47.9
	발전전기	87	40.1
	화학	26	12.0
근무지	영흥	85	39.2
	삼천포	57	26.3
	고성	32	14.7
	여수	25	11.5
	분당	11	5.1
	영동	7	3.2
근속연수	5년 이하	71	32.7
	6~10년	58	26.7
	11~15년	31	14.3
	16~20년	30	13.8
	21년 이상	27	12.5
민간기업 근무경험	있음	69	31.8
	없음	148	68.2

제 2 절 기초통계분석

변수들의 기초통계량은 [표 4-2]와 같다. 모든 문항들은 5점 척도로 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'까지로 설정하였으며, 일부 문항은 역코딩하였다. 종속변수인 직무스트레스의 평균은 5점 만점에 3.11점으로 나타났고, 하위 항목의 평균은 직무부담 2.57점, 지지부족 3.50점, 보상부적절 3.45점으로 나타났다. 조절변수인 감성리더십은 5점 만점에 3.99점으로 나타났다.

다음으로 변수들의 정규성 조건 충족 여부를 판단하기 위해 왜도(Skewness)와 첨도(Kurtosis)를 산출하였다. 왜도는 3미만, 첨도는 10미만으로 나타나 자료는 정규분포에 근사한 것으로 판단되어 회귀분석과 같은 모수통계를 진행하는데 문제가 없다고 할 수 있다.

[표 4-2] 주요 변수들의 기술통계

변수		최소값	최대값	평균	표준편차	왜도	첨도
직무스트레스	직무부담	1.00	5.00	2.57	0.80	0.02	2.97
	지지부족	1.00	5.00	3.50	0.75	-0.74	3.64
	보상부적절	1.60	5.00	3.45	0.60	0.21	3.38
	총 스트레스	1.73	4.20	3.11	0.42	-0.17	3.04
감성리더십		1.80	5.00	3.99	0.70	-0.32	2.77
연령		20	57	37.40	9.17	0.49	2.01
근무형태		0	1	0.62	0.49	-	-
근속연수		1	35	11.09	8.41	-	-

제 3 절 측정도구의 타당성 및 신뢰성 검증

본 연구에서 측정하고자 하는 변수의 이론적 개념을 정확하게 측정되었느가의 정도를 파악하는 타당성 분석을 실시하였다. 요인분석 방법을 통해 고유값 1이상의 기준과 베리멕스 회전을 적용하였다. 요인분석 모형은 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)의 값이 0.6 이상과 Bartlett의 구형성 검증에서 유의수준 0.05 미만의 기준을 설정하였다. 요인부하량은 0.4이상을 기준으로 하였고, 이상과 Bartlett의 구형성 검증 0.6 이상이고를 확인하고 공통요인으로 묶어 변수로 사용하고자 실시하였다.

설문조사에 대해 응답자가 일관성 있게 조사에 응답하였는지를 파악하기 위해 신뢰도 분석을 실시하였다. 신뢰도란 측정대상을 반복 측정하였을 경우에도 동일한 결과가 나타나고, 어떤 지표를 구성하는 항목들 간에도 일관성이 있다는 것이다. 이를 검증하기 위하여 크론바흐 알파(Cronbach's alpha) 계수를 이용하였으며, 일반적으로 알파 계수가 0.6 이상이면 비교적 신뢰도가 높은 것으로 보고 있다.

1. 직무스트레스의 타당성 및 신뢰성 검증

직무스트레스에 대한 타당성 및 신뢰성의 분석 결과는 아래 [표4-3]과 같다. 분석결과 직무부담 스트레스, 지지부족 스트레스, 보상부적절 스트레스 3개의 요인으로 분류되었다. 지지부족 스트레스④(0.339) 보상부적절 스트레스①(-0.183) 문항은 요인부하량이 낮아 삭제하고 실시하였다. 직무스트레스의 고유값은 1.0 이상, KMO 000fh 기준값에 충족하였다. Barlett의 구형성 검정 결과 유의수준 0.05 이내로 적합하였다. 총분산 설명력은 %로 나타났고, 요인부하량도 모두 0.4이상으로 확인되어 측정항목의 전반적인 타당성은 만족하였다. 그리고 측정도구의 신뢰도를 분석한 결과, 모든 변수의 Cronbach's α는 0.6 이상으로 나타났다.

[표 4-3] 직무스트레스의 타당성 및 신뢰도

요인명	측정문항	요인 부하량	고유값	분산 설명력	α계수
직무 스트레스	직무부담스트레스①	.8464	4.286	0.4692	0.889
	직무부담스트레스②	.7892			
	직무부담스트레스③	.8111			
	직무부담스트레스④	.5998			
	직무부담스트레스⑤	.6572			
	직무부담스트레스⑥	.7777			
	지지부족스트레스①	.7161	2.296	0.2421	0.835
	지지부족스트레스②	.8313			
	지지부족스트레스③	.7290			
	보상부적절스트레스②	.5120	1.140	0.2871	0.838
	보상부적절스트레스③	.6539			
	보상부적절스트레스④	.8116			
	보상부적절스트레스⑤	.8515			
	KMO=0.822, Bartlett=1507.962, 누적분산=0.9984 p=0.000				

2. 상사의 감성리더십의 타당성 및 신뢰성 검증

상사의 감성리더십에 대한 타당성 및 신뢰성의 분석 결과는 아래 [표 4-4]와 같다. 분석결과 단일요인으로 분류되었으며, 고유값은 1.0이상 나타났으며, KMO는 0.924로 표본은 적합하였다. Bartlett의 구형성 검정 결과 유의수준 0.05 이내로 적합한 것으로 확인되었다. 누적분산은 0.930으로 나타났고, 요인부하량도 모두 0.4이상으로 확인되어 타당성은 적합하였다. 신뢰성을 검증한 결과 Cronbach's α는 0.6 이상으로 나타나 신뢰성 역시 적합하였다.

[표 4-4] 감성리더십의 타당성 및 신뢰도

요인명	측정문항	요인 부하량	고유값	분산 설명력	α계수
감성 리더십	감성리더십①	.7636	7.113	0.9309	0.9597
	감성리더십②	.7797			
	감성리더십③	.7905			
	감성리더십④	.8579			
	감성리더십⑤	.8038			
	감성리더십⑥	.8855			
	감성리더십⑦	.9145			
	감성리더십⑧	.8590			
	감성리더십⑨	.8679			
	감성리더십⑩	.8968			
	KMO=0.924, Bartlett=2315.655, 누적분산=0.9309, p=0.000				

제 4 절 주요 변수들 간의 상관관계 분석

주요 변수들 간의 상관관계를 알아보기 위해 상관관계분석을 실시하였다. 근무형태와 정(+)의 상관관계를 보이는 스트레스는 지지부족 스트레스(r=.524), 직무부담 스트레스(r=.353) 순으로 나타났고 보상 부적절 스트레스와는 상관관계가 나타나지 않았다. 근무형태와 연령은 부(-)의 상관관계(r=-.316)가 나타났다. 연령과 상관관계를 나타나는 변수는 연령 지지부족 스트레스(r=-.397)이며 상사의 감성리더십과 상관관계를 나타나는 변수는 보상 부적절 스트레스(r=.571)과 지지부족 스트레스(r=.317)로 나타났다.

[표 4-5] 주요 변수들 간의 상관관계

	구분	1	2	3	4-1	4-2	4-3
1	근무형태	1					
2	연령	-0.316***	1				
3	상사의 감성리더십	0.218**	0.005	1			
4-1	직무부담 스트레스	0.353***	-0.095	-0.109	1		
4-2	지지부족 스트레스	0.397***	-0.366***	0.357***	0.012	1	
4-3	보상부적절 스트레스	-0.099	0.144*	0.563***	-0.368***	0.279***	1

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

제 5 절 가설의 검증

1. 근무형태와 직무스트레스와의 관계

교대근무자와 일근근무자의 근무형태에 따른 직무스트레스의 차이를 분석하기 위해 STATA SE 17.0 프로그램을 통한 t-test를 실시하여 평균값을 비교 분석하였다. 분석결과 [표 4-5]는 근무형태에 따른 직무부담 스트레스, 지지부족 스트레스, 보상 부적절 스트레스의 평균값에 대한 결과이다. 종속변수인 직무스트레스(총스트레스)와 하위 항목인 직무부담 스트레스, 지지부족 스트레스에서 근무형태에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 일근근무가 교대근무보다 높은 직무스트레스 수준을 보였다. 하지만 보상부적절 스트레스 수준 차이는 통계적으로 유의미하지 않았다. 조절변수인 감성리더십에서도 근무형태에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 교대근무에 비해 일근근무가 감성리더십을 받고 있다.

[표 4-6] 근무형태에 따른 변수들의 평균값 차이

변수		교대근무 (n=83)		일근근무 (n=134)		t	Pr(|T|>|t|)
		평균	표준편차	평균	표준편차		
직무스트레스	직무부담	2.21	0.73	2.80	0.77	-5.540	0.0000
	지지부족	3.36	1.02	4.07	0.63	-5.693	0.0000
	보상부적절	3.73	0.67	3.58	0.78	1.452	0.1477
	총스트레스	2.94	0.43	3.33	0.38	-6.903	0.0000
감성리더십		3.80	0.72	4.11	0.65	-3.270	0.0013

2. 세대 및 상사의 감성리더십 조절효과

근무형태가 직무스트레스에 미치는 영향에서 세대와 상사의 감성리더십의 조절효과를 검증하기 위해 직무스트레스의 하위 항목인 직무부담 스트레스, 지지부족 스트레스, 보상부적절 스트레스로 세분하여 검증하였다. 근무형태와 세부 직무스트레스 관계에서의 세대의 조절효과 분석은 [표 4-6]과 같다.

분석결과 종속변수인 직무부담 스트레스, 지지부족 스트레스, 보상부적절 스트레스의 설명력은 각각 20.1%와 54.3%, 34.52%로 나타났고, 연구모형은 적합한 것으로 확인되었다(F5.19, p<.001, F24.57, p<.001, F10.89, p<.001).

근무형태가 직무스트레스에 미치는 영향은 직무부담 스트레스에 있어 5% 유의수준(p=0.043)에서 일근근무일수록 교대근무보다 스트레스 수준이 높은 것으로 나타났으며, 지지부족과 보상부적절 스트레스는 근무형태에 유의미한 영향을 미치지 않았다.

세대의 조절효과는 일근근무이며 MZ세대인 경우 지지부족 스트레스는 낮아지는 것으로 확인되었다(p=0.000). 직무부담과 보상부적절 스트레스에 있어서 세대의 조절효과는 유의미하지 않은 것을 확인 할 수 있었다.

상사의 감성리더십의 조절효과는 지지부족 스트레스에 있어서 일근근무이며 상사의 감성리더십이 높을수록 지지부족 스트레스는 높게 나타났다(p=0.005). 직무부담 스트레스와 보상부적절 스트레스에서는 상사의 감성리더십의 조절효과는 확인되지 않았다.

VIF는 10일 경우 다중공선성이 있는 것으로 판단되는데, 조절효과분석에서는 상호작용변수로 인해 다중공선성의 문제가 내포되어 있지만 평균중심화의 여부와 관계없이 수학적으로 동일한 회귀모형이기 때문에 상호작용변수로 설정해도 문제가 되지 않는다.

[표 4-7] 근무형태와 직무스트레스의 관계에서 세대와 상사의 감성리더십 조절효과

변수	직무부담 스트레스				
	비표준 계수		t	p	VIF
	Coef	S.E			
상수	2.508	.506	4.95	0.000	-
근무형태-일근근무 (ref=교대근무)	1.304	.640	2.04	0.043	38.81
세대-MZ세대 (ref=기성세대)	-.110	.206	-0.53	0.594	3.46
일근근무×MZ세대	.379	.234	1.62	0.108	5.52
상사의 감성리더십	-.081	.113	-0.72	0.474	2.46
일근근무×상사의 감성리더십	-.230	.150	-1.53	0.128	38.77
성별-여성 (ref=남성)	-.065	.179	-0.37	0.715	1.18
근속년수	.006	.009	0.69	0.491	2.72
민간기업 근무경험 (ref=없음)	.072	.113	0.64	0.521	1.11
전공	.120	.078	1.54	0.126	1.16
학력	-.117	.120	-0.97	0.331	1.08
R^2	0.201				
Adj. R^2	0.162				
F	5.19				
Prob > F	0.000				
N	217				

변수	지지부족 스트레스				
	비표준 계수		t	p	VIF
	Coef	S.E			
상수	2.052	.357	5.73	0.000	-
근무형태-일근근무 (ref=교대근무)	.063	.451	0.14	0.888	38.81
세대-MZ세대 (ref=기성세대)	1.122	.145	7.70	0.000	3.46
일근근무×MZ세대	-.975	.165	-5.88	0.000	5.52
상사의 감성리더십	.072	.079	0.91	0.362	2.46
일근근무×상사의 감성리더십	.305	.106	2.87	0.005	38.77
성별-여성 (ref=남성)	-.083	.126	-0.66	0.512	1.18
근속년수	.006	.006	0.93	0.354	2.72
민간기업 근무경험 (ref=없음)	-.141	.079	-1.77	0.078	1.11
전공	.017	.055	0.31	0.757	1.16
학력	-.004	.085	-0.06	0.955	1.08
R^2	0.543				
Adj. R^2	0.521				
F	24.57				
Prob > F	0.000				
N	217				

변수	보상부적절 스트레스				
	비표준 계수		t	p	VIF
	Coef	S.E			
상수	1.620	.340	4.76	0.000	-
근무형태-일근근무 (ref=교대근무)	-.366	.430	-0.85	0.395	38.81
세대-MZ세대 (ref=기성세대)	.066	.138	0.48	0.634	3.46
일근근무×MZ세대	-.167	.157	-1.06	0.289	5.52
상사의 감성리더십	.438	.075	5.77	0.000	2.46
일근근무×상사의 감성리더십	.107	.101	1.06	0.289	38.77
성별-여성 (ref=남성)	-.026	.120	-0.22	0.829	1.18
근속년수	.003	.006	0.52	0.600	2.72
민간기업 근무경험 (ref=없음)	.017	.076	0.23	0.820	1.11
전공	.044	.052	0.84	0.401	1.16
학력	-.001	.081	-0.00	0.997	1.08
R^2	0.345				
Adj. R^2	0.314				
F	10.89				
Prob > F	0.000				
N	217				

3. 가설의 검증결과

본 연구에서는 t-test를 통해 교대근무와 일근근무 간의 직무스트레스의 차이를 확인하였고, 근무형태와 직무스트레스의 관계에서 근무형태와 세대 및 상사의 감성리더십의 상호작용효과를 다중회귀분석 통해 확인하고자 하였다.

첫째, 교대근무와 일근근무 간의 직무스트레스의 차이는 일부 있는 것으로 확인되었다. 직무스트레스는 교대근무에 비해 일근근무가 높았으며, 직무스트레스의 하위 항목인 직무부담과 상사·동료의 지지부족 스트레스에서도 교대근무에 비해 일근근무의 스트레스 수준이 높게 나타났다. 하지만 보상 부적절 스트레스에서는 교대근무와 일근근무 간의 통계적으로 유의미한 차이가 없어 기각되었다. 따라서 교대근무에 비해 일근근무가 직무스트레스가 높을 것이라는 가설 1은 일부 채택되었다.

둘째, 근무형태와 직무스트레스와의 관계에서 세대의 조절효과를 확인한 결과, 직무스트레스 하위 항목인 상사·동료의 지지부족 스트레스에는 세대의 조절효과를 확인하였다. 지지부족 스트레스는 일근근무이며 MZ 세대인 경우 스트레스가 낮아지는 것으로 나타났다. 하지만 직무부담 스트레스와 보상부적절 스트레스에서는 세대의 조절효과가 유의미하게 나타나지 않았다. 이에 따라 가설 2는 일부 채택되었다.

셋째, 근무형태와 직무스트레스와의 관계에서 상사의 감성리더십의 조절효과는 상사·동료의 지지부족 스트레스에서 일근근무이며 상사의 감성리더십이 높을수록 지지부족 스트레스는 높아져 가설과의 반대 결과를 나타났다. 직무부담 스트레스와 보상부적절 스트레스에서는 상사의 감성리더십의 조절효과는 확인되지 않았다. 그래서 가설 3은 기각되었다.

이상의 가설 검증의 결과를 종합하면 [표4-7]과 같다.

[표 4-8] 가설검증 결과

구분	가설	결과
가설1	교대근무에 비해 일근이 직무스트레스가 높을 것이다.	일부 채택
1-1	교대근무에 비해 일근이 직무부담 스트레스가 높을 것이다.	채택
1-2	교대근무에 비해 일근이 상사·동료의 지지 부족 스트레스가 높을 것이다.	채택
1-3	교대근무에 비해 일근이 보상 부적절 스트레스가 높을 것이다.	기각
가설2	근무형태가 직무스트레스에 미치는 영향은 세대에 따라 차이가 없을 것이다.	일부 채택
2-1	근무형태가 직무부담 스트레스에 미치는 영향은 세대에 따라 차이가 있을 것이다.	기각
2-2	근무형태가 상사·동료의 지지 부족 스트레스에 세대에 따라 차이가 있을 것이다.	채택
2-3	근무형태가 보상 부적절 스트레스에 미치는 영향은 세대에 따라 차이가 있을 것이다.	기각
가설3	근무형태가 직무스트레스에 주는 영향은 상사의 감성리더십에 따라 달라질 것이다.	일부채택
3-1	상사의 감성리더십은 교대근무에 비해 일근근무에게 직무부담 스트레스를 더 경감 시킬 것이다.	기각
3-2	상사의 감성리더십은 교대근무에 비해 일근근무에게 상사·동료의 지지부족 스트레스를 더 경감 시킬 것이다.	기각
3-3	상사의 감성리더십은 교대근무에 비해 일근근무에게 보상 부적절 스트레스를 더 경감 시킬 것이다.	기각

제 5 장 결론

제 1 절 연구결과의 요약

본 연구는 먼저 K발전공기업의 익명게시판에 빈번하게 게재되는 일근근무자의 불만과 처우개선의 목소리의 진위를 파악하고자 교대근무와 일근근무의 근무형태별 직무스트레스 차이를 분석하였고, 나아가 근무형태가 직무스트레스에 미치는 영향과 세대 및 상사의 감성리더십의 조절효과를 실증적으로 분석하고자 하였다.

주요 분석결과를 살펴보면 교대근무와 일근근무 간의 직무스트레스의 차이는 직무부담, 상사·동료의 지지부족 스트레스에서 통계적으로 유의하게 차이가 있었으며, 보상 부적절 스트레스는 유의미한 차이가 없었다. 근무형태가 직무스트레스에 미치는 영향은 직무부담 스트레스에서 일근근무가 교대근무보다 직무스트레스를 더욱 받는 것으로 확인되었다. 이는 교대근무는 동일한 업무를 여러 근무조가 순환을 하며 진행하는 반면, 일근근무는 담당 발전소 설비의 유지보수에 있어서 책임감을 요하고, 안전관리, 워라벨의 확산 대비 업무량 증가 등 일근근무가 직무부담을 느끼는 것으로 판단된다. 또한 교대근무는 근무조원 간 팀워크를 이루어 업무가 진행되지만, 일근근무는 공사감독이라는 직책으로 다수의 협력사를 관리하는 즉, 일대 다수를 상대해야 하는 상황에서 상사와 동료의 지지부족을 느끼는 것으로 예상된다. 다만 보상의 부적절 스트레스에 있어서는 회사의 익명게시판에서 나타난 현상과는 달리 통계적으로 유의미한 결과를 발견하지 못했다. 이에 대해 예상되는 이유로는 교대근무자가 교대근무에 의해 발생되는 생체 리듬의 역전, 생리적인 불일치, 건강 저하, 사회적 고립 등의 스트레스가 과거부터 인식되어 와서 현재 새롭게 부각되지 못하고 있다는 점을 들 수 있겠다. 또한 최근 일근근무자들의 불만이 고조되는 것은 현장 안전관리, 환경물질 배출 관리와 미세먼지 감소를 위한 빈번한 발전소 기동정지 및 높은 민원 강도 등 주변 환경변화에

따라 높아졌다고 하지만, 교대근무자들은 일근근무자가 누리는 유연근무제와 휴가사용 확대 등 워라밸 제도 등 내재적 보상의 혜택을 받지 못하는 점도 들 수 있다.

교대근무가 신체적, 정신적, 환경적 요인으로 직무스트레스가 높다는 여러 연구결과(탁진국, 2001; 최동희, 2013)가 있는 반면, 직종·업무유형에 따라 그 수준이 다르다는 연구결과가 있다. 또 다른 연구에서는 직무스트레스 수준의 차이는 없다는 여러 선행연구 결과가 있는 등 단순히 근무형태를 비교하기에는 무리가 따르며 작업장, 직종, 물리적 환경, 조직문화 등 전반적으로 고려하여 직무스트레스 수준을 판단해야 할 것이며, K발전공기업에서는 교대근무에 비해 일근근무가 더 높은 수준의 직무스트레스를 받고 있다.

t-Test를 통해 일근근무와 교대근무 간의 스트레스 수준의 차이는 일근근무가 교대근무보다 직무부담 스트레스와 지지부족 스트레스가 높다는 것을 확인하였지만, 회귀분석을 통해 근무형태가 스트레스에 미치는 영향을 분석한 결과 일근근무 일수록 직무부담 스트레스가 증가하게 되지만, 지지부족 및 보상부적절 스트레스는 유의미하지 않았다. 책임감이 강조되고 사회변화에 따른 업무의 과중이 더해감에 따라 일근근무 일수록 직무부담 스트레스는 증가된다고 할 수 있다. 지지부족 스트레스는 일근근무가 교대근무보다 높은 수준을 보이지만 근무형태와는 유의미한 관계를 보이지 않는다. 지지부족 스트레스는 근무형태와 무관하게 개인주의적 와 정보의 공유 발달로 도제식 교육 회사의 SNS 회사 이외의 사회활동이 회사 동료와의 관계를 약화시킨 것이다. 그리고 보상부적절 스트레스는 근무형태를 구별하지 않고 공통적으로 본인의 직무에 대비하여 보상이 부족하다고 느끼고 있다.

근무형태와 직무스트레스와의 관계에서 세대의 조절효과를 살펴보면 일근근무이며 MZ세대인 경우 지지부족 스트레스 수준이 낮아지며, 직무부담 스트레스와 보상부적절 스트레스는 유의미한 조절효과를 확인할 수

없었다. 일근근무이며 MZ세대가 지지부족 스트레스가 낮아지는 이유로는 기성세대는 회사의 상사와 동료와의 관계를 중요시하게 여겼으며, 근무시간 이외에도 상사와 동료와의 관계 유지를 위해 회식, 야외활동 등 많은 시간을 할애해 왔다. 반면 MZ세대는 회사 동료들 외에 지역 커뮤니티와 사회활동을 영위하며 다양한 관계형성을 하고 있으며, 더욱이 SNS 활동을 통해 공간을 넘어 다양한 인간관계 형성을 통해 지지부족 스트레스를 경감 시킬 수 있을 것이다. 이는 기성세대인 경우 지지부족 스트레스를 높게 받는다고 해석할 수도 있으며, 기성세대가 MZ세대보다 스트레스를 더 받는 것은 신세대가 기성세대보다 IT, 디지털 업무환경에 적응력이 높다(예지은 외, 2009)는 점을 고려하면 디지털 업무전환에 있어서 일근근무를 하는 기성세대가 MZ세대보다 적응에 뒤쳐지고, 후배인 MZ세대에 도움을 요청하기에는 불편한 상황으로 볼 수 있다. 또한 MZ세대가 주류로 형성됨에 따라 기성세대가 MZ세대에 대한 경계심을 갖고 MZ세대에 융합하지 못하며 부서에서 주변인이라는 감정을 받고 있는 것으로 볼 수 있다. 즉, 기성세대는 상사와 동료의 지지부족으로 이어지는 것으로 판단된다. 실제 기성세대 직원과의 인터뷰의 내용은 참고할 만하다.

> “몇 해 전부터 MZ세대에 대한 관심이 부각되고 회사 조직문화가 MZ세대를 배려하는 조직문화로의 변화를 강조하는 것 같다. MZ세대가 부서 인원의 50%에 가까이 되고, 회사경험이 부족하고 치열한 경쟁 속에서 입사한 직원에게 배려를 해 주는 것은 필요하다. 하지만 회사나 간부들이 MZ세대만 애지중지 여기는 것 같아 소외감을 느끼는 경우가 있다. 과거의 선배처럼 대우도 못받고 후배를 이끌기에는 부담스럽다. 낀 세대인 것 같다(1979년생, 입사 17년차 일근근무, 2023년 4월 인터뷰 내용).”

> “예전에는 업무 노하우를 선배나 간부들에게 배워 업무수첩에 기록하고 소중히 간직했는데, 요즘 후배들은 유튜브 같은 소셜

미디어를 통해 노하우를 쉽게 얻는 것 같다. 후배들과 업무능력에서는 차이가 없어지고 지속적으로 시스템은 새롭게 도입되어 이제는 반대로 후배들에게 물어봐야 하는 처지이다(1967년생, 입사 25년차 일근근무, 2023년 4월 인터뷰 내용). ”

조성일(2022)은 X세대(1964~1979년생)는 베이비붐 세대(1955~1963년생)와 MZ세대에 비해 상대적으로 소외되어 왔고, 조직에서 역할을 제대로 수행하지 못한다는 인식, 선배의 요구를 수용하면서 후배를 이끌고 성과를 내야 하는 X세대에 대한 이해가 부족했다고 한다. 이러한 X세대의 상대적 박탈감, 낀 세대라는 자조, 정체성의 혼란을 본 연구에서도 확인할 수 있었다.

직무부담 스트레스에서 세대의 조절효과를 확인 할 수 없는 것은 과거에는 일상적인 업무가 주된 업무였다 반면 최근에는 공기업에 대한 사회적 기대와 요구, 정권에 따른 정부정책의 변화, 민원의 강도, 업무 실책에 대한 온정주의가 용납되지 않는 회사내 분위기 등 MZ세대와 기성세대가 공히 직무부담을 느끼는 것이다. 보상부적절 스트레스는 직무급제의 도입과 확대 조짐, 연공서열식 인사평가 청산 분위기, 다면평가 확대, 기성세대도 MZ세대 못지 않게 보상부적절의 스트레스를 받고 있다고 할 수 있다. 또한 공정성에 대한 MZ세대의 불만 제기와 기성세대로의 공정성 인식의 확산으로 기성세대와 MZ세대 동일한 조건으로 보상을 바라보고 있으며 세대에 대한 조절효과를 확인할 수 없었다.

상사의 감성리더십의 조절효과에서는 일근근무이며 상사의 감성리더십이 높을 경우 지지부족 스트레스 수준이 높아지는 것으로 나타났다. 이에 대한 예상되는 이유는 K발전공기업의 특성과 조직풍토에서 찾을 수 있을 것이다. K발전공기업은 간부의 경우 청렴보직, 다양한 직무경험 등을 사유로 잦은 인사이동을 시행한다. 이러한 잦은 인사이동이 상사의 감성리더십의 정착을 방해하고, 특히 일근근무의 경우는 법령, 사규, 절차를 바탕으로 업무를 수행하기 때문에 상사의 지나친 관심과 도전적 성향이 업무수행에 스트레스 요인으로 작용할 수 있다. 그리고 K발전공기

업은 노동조합의 영향력은 2002년 38일간 파업과 2006년 파업 등을 거치며 타 공공기관보다 높다. 그래서 직원들은 애로사항을 대체로 상사와 상의하기보다는 노동조합에 의존하여 해소하는 경향으로 흐르고 있다. 노조의 영향력이 높은 상황에서 상사의 감성리더십은 직원들의 감시와 참견으로 왜곡되어 스트레스로 작용한다고 할 수 있다. 잦은 인사이동, 법규와 절차를 중시하는 조직문화와 강한 노동조합의 영향력과 직원들의 노동조합 의존도가 높은 경우 상사의 감성리더십이 스트레스를 높인다고 할 수 있을 것이다. 법규와 절차를 중시하는 조직풍토와 강한 노동조합의 영향력과 직원들의 노동조합 의존도가 높은 경우 상사의 감성리더십 발휘가 제한적일 수 있을 것이다.

상사의 감성리더십이 근무형태와 직무부담 스트레스 및 보상부적절 스트레스에서는 조절효과를 확인할 수 없었다. 이는 감성리더십이 감정적인 지각과 표현에 중점을 두고 있어 부하직원의 동기부여와 긍정적인 관계형성에 단기적인 효과를 볼 수 있지만, 직무부담을 느끼고 있는 부하직원에게 피부로 와 닿고 정작 필요로 하는 실질적인 업무경감이나 업무의 방향성을 제시해 주지 않는다. 또한 보상의 측면에서도 상사의 감성리더십은 직원들에게 제한적인 영향을 미칠 수 있다. 박천오·박시진(2015)의 연구에 따르면 하위직 공무원들에게 있어서는 공공봉사동기의 영향보다 외적 보상이 중요한 직무동기의 요인이 된다. 상사의 감성리더십은 성취감, 안정적 업무환경, 워라밸과 같은 내재적 보상에는 영향력을 미칠 수 있겠지만, 내재적 보상보다 영향력이 큰 금전적인 보상, 승진 등과 같은 외재적 보상에는 영향력이 작다. 이상에서 살펴봤듯이 상사의 감성리더십이 근무형태와 직무부담 및 보상부적절 스트레스에서 조절효과를 확인할 수 없었다.

제 2 절 연구결과의 정책적 함의

K발전공기업 내부에서 교대근무와 일근근무를 선택할 수 있는 직군 중 유독 일근근무를 하는 직원들의 직무수행 애로사항 토로와 처우개선의 목소리가 커지고 있으며 빈도도 잦아지고 있다. 이는 조직 내 직군간의 갈등을 초래하고 불필요한 에너지를 소모하게 된다. 나아가 조직의 성과는 물론이거니와 역할을 수행하지 못하고 조직원들의 이탈과 조직의 붕괴까지 이를 수 있다. 본 연구에서 교대근무와 일근근무 간의 직무스트레스의 수준 차이를 확인할 수 있었다. 그리고 세대와 상사의 감성리더십의 조절효과에 대해서도 살펴보았다. 따라서 본 연구의 결과를 토대로 다음과 같은 정책적 제언을 하고자 한다.

첫째, 교대근무와 일근근무 간의 직무스트레스의 수준 차이를 해소할 방안을 모색해야 할 것이다. 기술의 발전, 사회의 변화와 더불어 직무환경은 변했다. 하지만 특정 근무형태의 근무자가 본인들의 근무환경 유지를 위해 내·외부환경 변화에는 아랑곳없이 인력 조정에는 한 치의 양보도 보이고 있지 않다. 회사에서는 노동조합의 설득을 바탕으로 근무형태에 따른 직무분석과 업무부하량을 조사하고, 그 결과에 맞게 적절한 인력 재배치를 시행할 필요가 있다. 그리고 불필요한 회의나 보고 최소화 업무방식 개선 등을 통한 업무 다이어트로 업무체질 개선이 필요하다.

둘째, MZ세대가 직원들의 주류로 형성되고 회사에서 정책적으로 MZ세대에 대한 관심과 배려를 중시함에 따라 MZ세대는 회사 내에서 자신의 기량을 펼칠 수 있을 것이다. 반면 기성세대는 회사의 정책에 소외되어 상대적 박탈감을 느끼며, 정체성의 혼란을 가질 수 있으며 이는 세대간의 갈등의 단초가 될 수 있다. MZ세대가 기성세대가 되고 MZ의 후세대인 알파세대가 들어서도 이러한 현상은 반복될 것이다. 회사에서는 특정세대에 국한된 정책을 펼치지 말고 모든 세대를 인정하고 존중하여 소외되는 세대가 없도록 정책을 펼쳐야 할 것이다.

셋째, 감성리더십은 전통적인 리더십만으로 이루기 어려운 조직 내 갈등해결, 동기부여, 협력강화 등과 같은 목표달성에 도움을 준다. 하지만 상사가 인위적이고 주관적인 감정표현의 감성리더십은 부하들에게 역효과를 불러올 것이다. K발전공기업에서는 예산절감, 현업의 충실의 사유 등으로 리더십에 대한 교육을 소홀히 한 면이 있다. 회사에서는 상사들이 진정한 감성리더십을 함양할 수 있도록 교육, 세미나 등 지원이 필요할 것이다.

제 3 절 연구의 시사점과 한계

본 연구의 한계와 향후 연구방향은 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 조사 범위는 K발전공기업에 한정하여 측정하였으며, 근무형태 내에서도 각 개인의 직무와 근무상황이 다른 점이 있어 결과를 일반화하기에는 한계가 존재한다. 향후의 연구에서는 동일 직무로의 세분화된 연구와 연구대상을 6개 발전공기업의 확대한 조사를 통해 발전공기업 근무형태의 특성을 일반화할 수 있는 연구가 이루어져야 할 것이다.

둘째, 연구에서 실시한 설문조사는 자기기입식 질문지로 응답자들의 자기인식 오류의 한계와 변수 통제의 한계가 있다. 향후 연구에서는 인터뷰식 질적연구를 더욱 풍부하게 병행하여 오류를 줄일 필요가 있다.

셋째, 회사 익명 게시판에서 처우개선에 목소리가 주된 것에 비해 종속변수인 직무스트레스는 직무부담, 지지부족, 보상 부적절 등 3개의 하위 항목으로 세분하였다. 처우개선 요구라는 보상의 불만인 연구배경과 달리 종속변수는 넓게 접근하였다. 향후 연구시에는 보상 부적절 측면에 초점을 두어 근무형태 간 보상 부적절 스트레스의 관계를 면밀히 연구할 필요가 있다.

넷째, 세대의 조절효과를 분석하기 위해 세대를 MZ세대와 기성세대로 나누었지만 각 세대 구분의 범위가 넓어 세대의 조절효과 분석에 정밀함을 갖지 못했다. 향후 연구에서는 연령대별 분석으로 이루어져야 할 것이다.

다섯째, 감성리더십에 관한 연구는 관점에 따라 2~4가지 구성요소로 나누어 볼수 있다. 본 연구는 감성리더십의 구성요소를 세분화하지 않고 감성리더십 총합을 적용했고, 감성리더십의 구체적인 요소의 조절효과를 확인하지 못하였다. 향후 연구에서는 감성리더십을 세분화하여 심층적으로 진행한다면 직무스트레스의 조절효과를 명확히 검증할 수 있을 것이다.

그러나 본 연구가 갖고 있는 한계에도 불구하고 다음과 같은 연구의 의의 찾을 수 있다.

회사의 당면과제를 연구주제로 선정하여 실증적으로 분석했으며, 당면과제의 해결실마리를 찾을 수 있는 결과를 도출하였다. 근무형태에 따른 직무스트레스 수준 차이의 연구결과를 상호 공유하고 서로의 입장을 이해할 수 있는 객관적인 자료를 마련하였다. 그리고 직무스트레스에 취약한 집단과 분야를 파악하게 되었고, 취약 집단을 위한 심리상담 프로그램, 부서원·세대 간 공감 프로그램, 업무절차 간소화와 업무 다이어트 등 직무스트레스 경감과 조직관리 정책 수립의 방향성을 찾을 수 있었다.

또한, 근무형태에 대한 연구는 교대근무에 집중되어 있고, 경찰, 소방공원, 간호사 등 공공 서비스 제공 근무자를 대상으로 한 연구가 주를 이루고 있었다. 그러나 본 연구에서는 연구가 부족했던 국가 기반 시설 운영의 근무자를 대상으로 했다는 점과 근무형태를 선택할 수 있는 특수한 상황에서 교대근무와 일근근무 간의 비교 연구결과를 도출했다는 점에서 연구의 의의를 찾을 수 있다.

참 고 문 헌

구정대(2007) 감성적 리더십과 직무스트레스 및 이직성향과의 관계에 관한 연구. 관광학연구 제31권 제5호 p375～392.

김우성·허은정(2007) 베이비붐세대, X세대, Y세대 소비자들의 소비관련 가치관과 라이프스타일의 비교, 소비문화연구 10(4), p31-53

김덕진(2017). 근로자의 근무형태에 따른 건강행태 및 정신건강 비교; 국민건강영양조사 자료(2014년) 활용. 한국웰니스학회지 제12권 2호 p319-328

김명화·정면숙(2010) 수간호사의 감성 리더십이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 한국간호행정학회 제16권 제3호 p336-347

김상민(2012). 직무스트레스 영향요인에 관한 연구. 서울대학교 행정대학원 석사학위 논문

김영태·한준상·최항석·김소영·김민영(2008). 국내 기업 사례에서 직무순환이 인사고과 점수와 핵심인재 선정에 미치는 영향에 관한 연구」,직업능력개발연구제11권(2),한국직업능력개발원,pp.261-283

김정인(2021) Farrell 모형을 활용한 MZ세대 공무원들의 공정성 인식과 반응행도: MZ세대와 기성세대 공무원 비교연구. 한국행정연구 30(4) p141-174

김현숙(2001). 암병동간호사와 일반병동간호사의 건강상태와 직무스트레스 비교 연구. 종양간호학회지 제1권 제2호 p191-203

김형섭(2004). 호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계에 대한 연구. 관광연구 제19권 제3호 p203-225

김동현·김남송(2013). 일반병원과 특수·전문병원 종사자의 직무스트레스 비교 연구. 한국산학기술학회논문지 제14권 제8호 p3704-3714

남도기·김종태·신용존(2010) 부산항 컨테이너터미널 현장인력의 교대근무제 현황 및 개선방안에 관한 연구. 한국항만경제학회지 제26집 제1호 p144-171

류상일(2013). 소방공무원 근무형태에 따른 스트레스와 직무만족에 대한

인식차이 분석. 국가위기관리학회 2013 제5권 1호
류현철(2009). 일개 자동차 회사의 연구직과 생산직 노동자의 직무스트레스 비교. 서울대학교 보건대학원 석사학위 논문
박노윤·설현도(2011). 직무환경의 호의성이 정서적 몰입에 미치는 영향. 한국기업경영학회 제18권 제2호
박비룡·이수영(2013). 교대근무자와 비교대근무자의 직무만족 영향요인에 관한 연구: 경찰공무원을 중심으로.「한국인사행정학 회보」, 12(1): 245-272
박주상(2013). 교대근무 경찰공무원의 수면장애, 피로, 직무만족 및 삶의 질의 관계. 한국경찰학회보 15(3): p53-70.
박재홍(1995) 신세대의 일상적 의식과 하위문화에 관한 질적 접근. 한국사회학 제29집. 가을호
박천오·박시진(2015) 한국 공무원의 공직선택 동기 연구: 직종별 하위직 공무원들의 인식 비교. 한국인사행정학회보 vol. 14 p79-105
손동민·함옥경(2018) 병원간호사의 근무형태에 따른 일-생활 양립갈등이 이직의도에 미치는 영향. 한국직업건강간호학회지 제27권 제4호 p191-202
송석휘(2015) 공공부문 교대근무자들의 직무만족도 개선방안 연구. 한국행정논집 제27권 제2호 p455-483
서진우··강종수(2022) MZ세대 공무원의 이직 의향 결정요인 및 후생복지의 조절효과. 인문사회21 제13권 6호. p2783-2796
성미혜.(2007). 고정근무간호사와 교대근무간호사의 건강상태와 직무만족도에 관한 연구. 간호행정학회지 제13권 제1호.
예지은·진현(2009) 신세대 직장인의 특성에 관한 연구. 인적자원개발연구 12(2), 67-86
오동원(2010). 소방공무원의 교대근무와 직무스트레스가 피로에 미치는 영향. 아주대학교 보건대학원 석사학위논문
오인수·김광현·Todd C. Darnold·황종오 외(2007) 직무만족, 조직몰입, 성과, 이직의도 간의 관련성;문헌고찰 및 메타분석. 인사·조직연구

제15권 4호. p43-86
우유하·박종선(2020) 감성리더십의 조절효과를 통한 감정노동과 직무소진의 관계분석. 한국거버넌스학회보 제27권 제2호 p217～239
유동현(2014) 우리나라 교대근무와 고혈압의 관련성. 서울대학교 보건대학원 석사학위논문
유문숙·김용순(1999) 간호사의 근무부서 이동이 직무동기, 조직몰입에 미치는 영향. 간호행정학회지 제5권 제2호
윤도연·이유리(2021) 대화형 AI 음성쇼핑 서비스 연구 : MZ세대 vs 베이비붐 세대, 소비자학연구 32(3) 73-93
윤지영·함경옥·조인숙·임지영(2012) 교대 근무 간호사와 비교대 근무 간호사의 건강증진행위 및 정신건강이 삶의 질에 미치는 영향. 한국보건간호학회지. 제26권 제2호 p268-279
윤진상·국승희·이형영·신일선·김안자(1999) 순환교대근무와 주간고정근무 간호사의 수면양상, 직무만족 및 삶의 질. 신경정신학회 제38권 제4호. p713-722
은종환(2022) 공정성 인식과 직무스트레스 관계에 관한 연구: 세대의 조절효과를 중심르로. 한국행정학보 제56권 3호 p207～243.
이명주·김현옥(2022) 직장에서 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향: 세대간의 차이를 중심으로. 한국경영학회 융합학술대회 p977-1000
이목화·문형구(2014) 국내 조직몰입 연구의 현황과 향후 방향. 조직과 인사관리연구 제38집 2권. p143-221
이상민·김보람(2019). 학대예방경찰관(APO)의 직무요구 및 직무자원이 보직이동의도에 미치는 영향 분석; 직무소진과 직무열의의 매개효과를 중심으로. 한국경찰연구 제18권 제3호 p83-114
이은영·김나현(2012) 간호사의 근무부서이동태도, 직무스트레스 및 조직몰입의 관계. 한국직업건강간호학회지 제21권 제2호.
이현주(2021) 여성간호사의 근무형태 선호도에 따른 조직몰입 및 이직의도 비교연구. 산업융합연구 제19권 제5호 pp.119-128

임숙빈 외. (2006). 교대근무 간호사의 부적 정동과 수면장애. 정신간호학회지, 15(1): p40-47.
전광호·김상용(2004) 영업사원의 직무성과, 만족, 조직몰입, 이직의도와의 관계에서 대안 매력도의 역할. 유통연구 제9권 제2호 p45-73
장혜영·윤복만(2022) 감성리더십이 집단효능감과 조직성과에 미치는 영향: 행정조직 구성원들의 직무스트레스의 조절효과. 비즈니스융복합연구 제7권 제2호 p57～63
정경훈·황일영·이남겸(2016) 프랜차이즈 호텔 경영자의 감성리더십이 직무 만족에 미치는 영향에 관한 연구. 유통과학연구 제14권 제4호 p39-46
정수영·윤혜원·이영선·변기용(2021) 밀레니얼 세대 초등교사가 인식하는 조직공정성의 의미와 영향 요인에 대한 연구. 교육행정학연구, 39(4) p341-372
정철우·정진성(2021). 경찰보직에 대한 선호도 평가 연구. 2021 치안정책연구 제35권 제2호
제갈돈(2004) 지방공무원의 직무만족과 개인적 특성: 서비스경력을 중심으로. 한국행정논집, 16(4): p813-835.
조성일(2022) 낀 세대의 자존감을 높이자. POSRI Issue Brief.
주효진(2005) 광역자치단체와 기초자치단체 공무원의 직무스트레스 수준과 원인에 대한 비교분석. 행정논총 제45권 4호
직무스트레스요인 측정 지침(2012). 한국산업안전보건공단
차봉석·장세진·이명근·박종구(1998). 일부 제조업 근로자의 스트레스와 정신건강에 관한 연구. 예방의학회지
채지연(2019) 대기업 사무직 밀레니얼세대와 기성세대 간 일의 의미와 직무스트레스와의 관계. 고려대학교 교육대학원 석사학위 논문
최동희(2014). 항공사 종사자의 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향;근무형태에 따른 조절효과. 대한관광경영학회 관광연구 제 29권 제 5호 p23～39
탁진국(2001) 직종에 따른 직무스트레스원과 직무스트레스에서의 차이.

한국심리학회지 건강 2001 Vol 7, No. 1, 125-141
한국사회학회(1994) 한국사회의 세대문제. 나남출판사
황상민·김도환(2004) 한국인의 라이프스타일과 세대의 심리적 정체성: 세대차이 연구를 위한 심리학적 모델. 한국심리학회지 18-2 p31-47
황승욱(2011) 서비스 종사자의 감정노동행동과 직무소진 관계에 관한 연구: 리더의 감성리더십과 신뢰의 조절효과. 영남대학교 박사학위 논문.

Nash. L(1978) The Concept of Existence: Greek Origins of Generational Thought. Daedalus 107: p1-28
Coffey, L.C., et al. (1988). Nurses and Shift Work Effects on Job Performance and Job-Related Stress, Journal of Advancing Nurses, 13: 245-254.
Festinger, L. A(1954) A Theory of Social Comparison Process. Human Relation p117-140
Kogi, K. (1985). Introduction to the Problems of Shiftwork, In S. Folkard & T.H, Monk (Eds). Hours of Work: Temporal Factors in the Work Scheduling, Wiley, Chichester: 165-184.
Karen Wey Smola·Charlotte D. Sutton(2002) Generational difference : revisiting generational work values for the new millennium, Journal of Organizational Behavior 23(4) p363-382
Tharmmaphornphilas,W.,&Norman,B.(2004),“Aquantitativemethod fordetermining properjob rotation intervals”.Annals of Operations Research,128, p.251-266.

< 부록 >

안녕하십니까. 본 설문은 근무형태와 직무스트레스에 관한 연구를 하기 위해 작성된 설문지입니다. 귀하의 응답 내용은 오직 순수한 학문적 연구자료로만 활용되며, 다른 용도에는 사용되지 않을 것입니다. 모든 내용은 익명으로 처리되며, 응답하신 정보는 절대 비밀이 보장됩니다. 바쁘신 업무 와중에 본 설문에 응해 주신데 깊은 감사를 드리며 귀하의 무궁한 발전을 기원합니다. 2023년 1월 서울대학교 행정대학원 지도교수 : 정 광 호 연 구 자 : 신 성 하 연 락 처 oppai99@snu.ac.kr 010-4506-3763
<작성요령> 1. 각 설문 문항에 정답이 있는 것이 아닙니다. 각 항목에 대하여 너무 오래 생각하지 마시고 읽고 난 후 귀하의 느낌이나 생각을 솔직하게 응답하시면 됩니다. 2. 일반적으로 바람직하다고 생각되는 것을 답하려 하지 마시고, 귀하의 실제 느낌이나 생각을 사실 그대로 응답해 주십시오. 3. 누락된 응답이 많은 설문지는 연구에 활용할 수 없사오니, 빠짐없이 문항에 응답해 주시길 부탁드립니다. 4. 혹시 설문 응답에 의문사항이 있으실 경우 위의 연락처로 문의 바랍니다.
※ 본 설문 조사의 내용은 통계법 제33조(비밀의 보호) 의거하여 비밀이 보장되며, 통계목적 이외에는 사용되지 않습니다.

Ⅰ. 귀하께서 평소 느끼시는 직무스트레스 정도를 해당란에 "○" 표시하여 주십시오.

질 문 내 용	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	5	4	3	2	1
2. 현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시 받는다.	5	4	3	2	1
3. 업무량이 현저하게 증가하였다.	5	4	3	2	1
4. 내 업무는 장시간 동안 집중력이 요구된다.	5	4	3	2	1
5. 일이 많아서 직장과 가정에 다 잘하기가 힘들다.	5	4	3	2	1
6. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	5	4	3	2	1
7. 나의 상사는 업무를 완료하는 데 도움을 준다.	5	4	3	2	1
8. 나의 동료는 업무를 완료하는 데 도움을 준다.	5	4	3	2	1
9. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.	5	4	3	2	1
10. 직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다.	5	4	3	2	1
11. 나의 업무는 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다.	5	4	3	2	1
12. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 급여/수입은 적절하다.	5	4	3	2	1
13. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	5	4	3	2	1

질 문 내 용	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
14. 나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다.	5	4	3	2	1
15. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	5	4	3	2	1

Ⅱ. 상사의 감성리더십과 관련하여 귀하가 귀하의 상사에 대해 느끼시는 바를 해당란에 "○" 표시하여 주십시오.

질 문 내 용	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 나의 상사는 자신의 장점과 단점을 알고 있다.	5	4	3	2	1
2. 나의 상사는 자신의 능력에 대해 알고 있다.	5	4	3	2	1
3. 나의 상사는 자신의 감정을 다스릴 줄 안다.	5	4	3	2	1
4. 나의 상사는 새로운 도전과 변화에 유연하게 대처한다.	5	4	3	2	1
5. 나의 상사는 긍정적이다.	5	4	3	2	1
6. 나의 상사는 사람들의 감정을 잘 이해 한다.	5	4	3	2	1
7. 나의 상사는 직원의 요구를 잘 파악한다.	5	4	3	2	1
8. 나의 상사는 직원들과 좋은 인간 관계를 가지고 있다.	5	4	3	2	1
9. 나의 상사는 직원들에게 비전을 제시함 으로써 동기부여를 한다.	5	4	3	2	1
10. 나의 상사는 공동체의식과 사기를 이끌어 낼 줄 안다.	5	4	3	2	1

Ⅲ. 다음 문항은 귀하의 일반적인 사항에 관한 내용입니다. 여기에서 얻어진 자료는 통계 목적 이외에는 절대 사용되지 않음을 다시 한번 약속 드립니다.
다음 항목들에 대하여 기입 또는 해당란에 "✔" 표시하여 주십시오.

1. 귀하의 연령을 적어 주십시오.	만_____세
2. 귀하의 근무형태는?	①교대 ②일근
3. 귀하의 직군은?	①발전기계 ②발전전기 ③화학
4. 귀하의 성별은?	①남 ②여
5. 귀하의 최종학력은?	① 고졸 ② 대졸 ③ 대학원졸
6. 귀하의 근속년수는?	_____년
7. 귀하께서는 민간기업 근무경험이 있는지요?	① 있음 ② 없음

- 귀한 시간 내주셔서 감사합니다 -

Abstract

The Effect of Work Types on Job Stress

Focusing on moderating effects of generation and the emotional leadership

SHIN, Sungha

Department of Public Administration

The Graduate School

Seoul National University

Job stress not only threatens an individual's health, but also has a negative impact on organizations, such as reduced organizational effectiveness and organizational commitment, job dissatisfaction, absenteeism, and turnover. In addition, when the level of job stress of a specific work type group is high within an organization, it causes confrontation and conflict within the organization due to equity and a sense of relative deprivation. Such job stress should not be regarded simply as an individual problem, but should be solved through an organizational approach.

This study aims to analyze the effect of work type in the public sector on job stress, further analyze the moderating effects of generations and emotional leadership and find effective organizational

management plans.

To this end, a self-administered questionnaire survey was conducted to determine the effect of work type on job stress for daily and shift workers at K-powered public enterprises for about one month. Working type was selected as the independent variable of the study, and job stress and its sub-factors, job load stress, lack of support stress, and inappropriate compensation stress, were used as dependent variables. In order to confirm the moderating effect of generation and emotional leadership on the effect of work type on job stress, generation and emotional leadership were selected as moderating variables. Control variables were set as occupational group, gender, education level, years of service, and working experience in private companies. And multiple regression analysis was conducted.

First, a hypothesis was established that there would be a difference in the level of job stress depending on the type of work, and as a result of conducting the t-test, it was confirmed that daily work had a higher level than shift work in job stress, its sub-factors, job burden stress, and lack of support stress.

Second, in the moderating effect of the generation on the effect of work type on job stress, it was found that the stress of lack of support was daily work and increased in the case of the MZ generation.

Third, in the moderating effect of the emotional leadership on the effect of work type on job stress, it was found that the emotional leadership increased the stress of lack of support in daily work.

Through this study, it was possible to identify the difference in the level of job stress according to the working type of public power company employees, and the group vulnerable to the working type and job stress. This suggested the direction of organizational management for the group vulnerable to job stress. It is hoped that

this will serve as an opportunity for active and vibrant empirical research to alleviate job stress in the future.

keywords : Work Type, Job Stress, Generation, Emotional Leadership
Student Number : 2022-23441