

사무 종사자의 차별경험이 직무열의에 미치는 영향

김덕진^{1,*} · 이현주^{2,†}

¹성신여자대학교 간호대학, 조교수

²우석대학교 간호대학, 조교수

(2020년 8월 9일 접수: 2020년 8월 28일 수정: 2020년 8월 30일 채택)

The Effect of Discrimination Experience on Job Engagement in Office Workers

Duck Jin Kim¹ · Hyun Ju Lee[†]

¹College of Nursing Sungshin Womens University

²College of Nursing Woosuk University

(Received August 9, 2020; Revised August 28, 2020; Accepted August 30, 2020)

요 약 : 본 연구는 사무 종사자를 대상으로 일반적 특성, 근로환경 특성, 차별경험과 직무열의 정도를 파악하고 차별경험이 직무열의에 미치는 영향을 파악하고자 하였다. 본 연구는 제5차 근로환경조사를 이차 분석하였고, 사무 종사자 6,718명을 연구대상으로 하였다. 수집된 자료는 기술통계, χ^2 -검정, t-검정, ANOVA, 복합표본 일반선형모형을 시행하였다. 연구결과, 사무 종사자는 차별경험이 없는 경우 직무열의가 높았다. 본 연구결과를 토대로, 사무 종사자의 직무열의를 향상 시키기 위해서는 직장 내 차별을 예방하는 방안을 포함해야 할 것이다.

주제어 : 사무 종사자, 직무열의, 차별경험, 근로환경조사

Abstract : The purpose of this study was to investigate the general characteristics, working condition, discrimination experience and job engagement of office workers and to examine the effect of discrimination experience on job engagement. This study was the secondary analysis of data from the fifth Korean Working Conditions Survey and the subjects included 6,718 office workers. Collected data were analyzed using descriptive statistics, χ^2 -test, t-test, and complex samples general linear model(CSGLM). As a result, job engagement was high when they never experienced discrimination. Based on the results of this study, in order to improve job engagement of office workers, manage to prevent discrimination in the workplace should be included.

Keywords : Office workers, Job engagement, Discrimination, Korean working conditions survey

[†]Corresponding author
(E-mail: leehju@woosuk.ac.kr)

1. 서론

현대 사회를 살아가는 근로자들에게 직장이란 소득의 원천이 되는 장소이며, 근로활동을 시작함과 동시에 사회 구성원으로서의 역할을 수행하면서 가정 다음으로 가장 많은 시간을 보내는 곳이라 할 수 있다. 우리나라 근로자 1인 기준 연평균 근로시간은 2,071시간으로 OECD 28개국 중 멕시코 다음으로 두 번째로 높은 통계치를 보이고 있다[1]. 이러한 결과를 비추어 볼 때 우리나라 근로자들에게 삶에 있어 직장이 차지하는 비중은 높다고 여겨진다.

최근 근로자들 사이에서 높은 연봉뿐만 아니라 삶의 질에 대한 가치도 중요하게 여기는 경향이 높아지면서 일과 삶의 균형에 관한 관심이 집중되고 있다. 이에 사업주들은 근로자들의 요구를 고려하고, 복지향상을 위하여 근로환경 개선에 많은 관심을 기울이고 있다.

근로환경이란 근로자들이 생활하는 물리적, 화학적, 심리·사회적 환경을 통합적으로 표현한 것으로[2], 열악한 근로환경은 근로자들의 건강손실과 노동시장에서 인적 자원의 축적을 저해함으로써 생산성 감소와 근로자들의 삶의 질을 저하시킬 수 있다[3]. 따라서 일과 삶의 균형, 정신적·신체적 안정감, 성취감과 같은 근로환경의 질적(Quality of Work Life; QWL) 요소는 근로자들과 고용주의 주요 관심사가 되고있다.

최근 신세대 근로자들을 중심으로 나타나고 있는 현상은 구직 시 경영진과 상사를 신뢰할 수 있고, 개인의 성과가 공정하게 평가되며, 배려를 바탕으로 직원 간의 조력이 가능한 일명 일하기 좋은 직장(Great Work Place; GWP)을 찾고 있으며[4], 이때 직장과의 균형을 중시하여 임금 수준뿐만 아니라 업무의 강도, 직무의 성격 및 조직의 분위기 등을 고려한다는 것이다. 또한, 특정 집단에 가해지는 모욕, 따돌림, 희롱, 언어폭력 등의 괴롭힘과 채용, 승진 등 인사관리에서의 차별까지 포함한 근로환경의 질적 내용도 선택 요소에 포함하고 있다[5].

차별(Discrimination)이란 집단이나 개인이 소속이나 지위로 인해 받게 되는 불공정한 처우 또는 대우(unfair treatments)를 말하며[6], 불평등한 권력 관계에서 기인하는 차별은 인종, 성별, 장애, 성적지향, 나이 등 다양한 요인들로 인해 발생할 수 있다[7]. 그리고 직장 내에서 차별은 인사관리에서 차별뿐 아니라 나이, 성별, 장애,

출신 지역, 고용형태, 직급 등과 관련한 집단에 가해지는 따돌림, 언어폭력, 희롱 등의 형태로 일어나고 있다.

이러한 직장 내 차별은 신체적 건강과 정신적 건강에 모두 부정적인 영향을 미치며[8], 차별로 인한 영향은 신체적 건강보다 정신적 건강과 더 깊은 연관성이 있음이 밝혀졌다[9]. 근로자가 장시간 차별과 같은 부적절한 근로환경에 노출되면 스트레스를 받게 되고, 이것은 근로자의 정신건강에 부정적 영향을 미쳐 이들의 이직 및 퇴사로 이어질 수 있고, 장기적으로 기업의 성과에도 부정적인 영향을 끼칠 수 있다[10].

따라서 직장 내 차별경험은 근로자들에게 부정적 영향을 미치고 근로환경의 질을 결정하는 주요 요소임이 고려되어, 2019년 7월 16일부터 집단 따돌림, 폭언, 직장에서의 지위, 또는 관계상의 우위에 따른 차별 내용을 포함한 직장 내 괴롭힘을 금지하는 근로기준법이 시행되었으며, 정부는 근로자가 업무를 수행하는데 근로환경이 악화되지 않도록 노력을 기울이고 있다[11]. 그러나 이러한 정부의 노력도 중요하지만, 이와 더불어 근로자들이 스트레스를 조절하고 완화하기 위한 내적 역량의 강화가 필요하며, 이 중 개인의 직무열의가 중요한 역량의 하나로 고려되고 있다[12].

직무열의는 Kahn[13]에 의해 처음 제시된 개념으로 업무와 관련된 긍정적이고 성취적인 마음의 상태로 정의하였고 활력, 헌신, 몰두의 특성을 갖는다고 하였다. 이러한 직무열의는 과중한 업무를 수행함에 있어 효율적으로 이를 수행하고 타인들과 긍정적인 대인관계를 형성하는데 도움이 되며[14], 직무열의가 높은 근로자는 건강하고 행복한 상태로 직무에 몰두하는 경향이 있다[15].

최근 긍정적 개념인 직무열의에 대한 관심과 조직구성원들의 열의를 형성시키고 증가시키는 것에 대한 중요성이 높아짐에 따라 근로자 대상의 직무열의와 관련된 연구가 시행되었으나 주로 항공사 승무원[16], 호텔 직원[17] 등 감정노동을 많이 하는 서비스업 종사자나 판매 종사자[18] 중심의 연구가 대부분이고, 사무 종사자 중 비서직 대상의 직무열의 관련 연구는 과업과 관계갈등에 대한 것이었고[19], 차별경험을 포함한 근로환경의 질적 요소를 고려한 연구는 미흡하였다.

사무 종사자란 한국표준직업분류[20]에 따른 11개 영역 중 하나로 경영·회계 관련 사무직, 금융·보험 사무직, 법률·감사 사무직, 상담·안내·통계

및 기타 사무직 종사자를 포괄하는 개념이다. 2020년 1월 통계청 자료에 의하면 사무 종사자는 474만1천 명으로 전국 직업별 취업자 중 17.7%를 차지하고 있으며 꾸준한 증가세를 보이고 있다[21]. 이들은 장시간 앉아서 컴퓨터를 사용하는 작업환경에 노출되어 있어 신체 활동량이 다른 직업군보다 적으며[22], 급변하는 환경 속에서, 새로운 표준을 쫓아가야 하는 업무와 동일한 물리적 공간 안에서 상사, 부하, 동료 그리고 고객들과의 다양한 대인관계 속에서 적지 않은 스트레스를 받고 있다[23].

따라서 본 연구는 밀접한 공간에서 다양한 직급의 조직원들과 함께 근무하는 환경적 특성을 갖는 사무 종사자들을 대상으로 차별경험의 정도와 직무열의에 미치는 영향을 파악하여 직장 내 차별을 예방하고 직무열의를 향상시키는 대응 체계를 갖추기 위한 프로그램 개발에 기초자료로 사용하고자 한다.

본 연구의 구체적 목적은 다음과 같다.

첫째, 사무 종사자의 일반적 특성, 근로환경 특성, 차별경험 및 직무열의의 정도를 파악한다.

둘째, 사무 종사자의 일반적 특성 및 근로환경 특성에 따른 차별경험을 파악한다.

셋째, 사무 종사자의 일반적 특성, 근로환경 특성 및 차별경험에 따른 직무열의의 차이를 파악한다.

넷째, 사무 종사자의 차별경험이 직무열의에 미치는 영향을 파악한다.

2. 연구방법

2.1. 연구 자료 및 대상

본 연구는 산업안전보건연구원에서 국가통계포털에 공표한 제5차 근로환경조사(2017년) 자료를 승인받아 이용하였다. 근로환경조사는 1991년부터 매 4-5년마다 진행된 유럽 취업자 근로환경조사(European Working Conditions Survey; EWCS)의 내용을 참조하여 전국의 만 15세 이상의 취업자를 대상으로 근로형태, 고용형태, 직종, 위험요인 노출, 고용안정 등 업무환경을 전반적으로 파악하기 위하여 조사된 자료이다[24].

목표 모집단은 조사 시점인 2017년 현재 국내에 거주하는 모든 가구 내 만 15세 이상 취업자이며, 조사 모집단은 시도(17개 시도), 거주지역(동부/읍면부), 주택유형(아파트/일반주택)을 층화

변수로 하여 층화집락추출된 조사구 내 가구에 거주하는 만 15세 이상 취업자이다. 조사 방법은 훈련받은 전문 조사원이 대상 가구를 방문하여 1:1 개별면접조사 방식으로 진행하였으며, 태블릿 PC를 들고 다니면서 조사한 후 조사내용을 직접 입력하는 방식으로 자료가 수집되었다. 본 연구에서는 전체 조사대상 근로자 50,205명 중, 직업분류 항목에 사무 종사자로 응답한 6,718명을 연구대상으로 분석하였다.

2.2. 연구변수

2.2.1. 일반적 특성 및 근로환경 특성

대상자의 일반적 특성에는 성별, 연령, 교육수준, 월평균 소득을 포함하였다. 연령은 20세 미만, 20-29세, 30-39세, 40-49세, 50-59세, 60세 이상으로 재분류하였다. 교육수준은 중졸 이하, 고졸, 대졸 이상으로, 월평균 소득은 200만원 미만, 200-300만원 미만, 300만원 이상으로 재분류하였다.

근로환경 특성에는 고용형태, 현직장 근속연수, 주당 근로시간, 교대근무 여부를 포함하였다. 고용형태는 자영업자, 상용근로자, 임시근로자, 일용근로자, 기타로 분류하였다. 근속연수는 3년 미만, 3년-10년 미만, 10년 이상으로, 주당 근로시간은 근로기준법 제50조의 근로시간 기준인 40시간과 제53조의 연장근로 12시간 제한 기준인 52시간을 근거[25]로 하여 40시간 이하, 41-52시간, 53시간 이상으로 구분하였다.

2.2.2. 차별경험

2017년 근로환경조사에서는 차별경험 여부를 알아보기 위해 '귀하는 지난 12개월 동안 일과 관련하여 다음과 같은 차별을 당하신 경험이 있습니까?'라는 질문에 대해 10개의 차별항목에 '있다' 또는 '없다'로 답하게 되어있다. 본 연구에서는 '있다'로 답변한 항목이 한 개 이상이면 차별경험이 '있음'으로 정의하였다. 차별의 종류는 나이, 인종, 출신민족, 피부색, 국적, 성별, 종교, 장애, 동성애, 학벌, 출신지역, 고용형태(비정규직 등)의 10가지로 조사되었다.

2.2.3. 직무열의

2017년 근로환경조사에서는 응답자의 일에 대한 열의가 어느 정도인지를 알아보기 위해 6개 문항의 내용에 대해 얼마나 자주 느끼는지 조사

하였다. 각 문항은 '항상 그렇다(5점)'에서 '전혀 그렇지 않다(1점)'까지 5점 Likert 척도로 조사되었으며, 본 연구에서는 6개 문항의 평균점수로 직무열의를 정의하였다. 자료분석 시, 6개의 문항 중 2개의 부정문항은 역문항 처리하였으며 평균 점수가 높을수록 직무열의가 높음을 의미한다.

2.3. 자료분석

근로환경조사의 표본설계는 2단 확률비례 층화 집락추출로 수집된 자료이므로 모집단을 보다 정확히 추정하기 위해 자료분석 시 복합표본계획 파일을 생성하고, 가중치 적용 및 결측값 처리를 하였다. 또한 복합표본자료에서 전체자료가 아닌 일부 자료만을 분석자료로 생성할 경우 삭제된 자료에 포함된 복합표본설계 정보가 누락됨으로써 추정치의 표준오차에 편향이 발생할 수 있으므로, 사무 종사자를 부-모집단(sub-population)으로 처리하여 전체자료를 분석에 이용하였다. 통계분석을 위해 IBM SPSS/WIN 21.0 프로그램을 이용하였고, 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 일반적 특성, 근로환경 특성, 차별경험 및 직무열의는 빈도와 백분율, 평균과 표준편차를 이용하였다.

둘째, 일반적 특성 및 근로환경 특성에 따른 차별경험의 차이는 복합표본 χ^2 -test로 분석하였다.

셋째, 일반적 특성, 근로환경 특성 및 차별경험에 따른 직무열의의 차이는 복합표본 t-test와 ANOVA로 분석하였다.

넷째, 대상자의 일반적 특성 및 근로환경 특성을 통제 후, 차별경험이 직무열의에 미치는 영향을 분석하기 위해 복합표본 일반선형모형을 실시하였다.

3. 연구결과

대상자의 일반적 특성, 근로환경 특성, 차별경험 및 직무열의의 빈도 및 기술통계 결과는 <Table 1>과 같다. 빈도는 가중치 적용 전 수치를, 백분율은 가중치를 적용한 모집단 추정비율을 제시하였다.

3.1. 일반적 특성

대상자의 성별은 남자 3,352명, 여자 3,366명으로 비슷한 빈도를 보이지만, 가중치를 적용한 모집단의 추정비율은 남자가 56.7%로 여자 43.3%보다 많았다. 연령은 30대 32.1%, 40대 30.7%로 전체의 60% 이상으로 나타났고, 30세 미만 17.9%, 50대 16.1%, 60세 이상 3.1% 순으로 나타났다. 교육수준은 대학졸업 이상이 85.6%로 가장 많았다<Table 1>.

3.2. 근로환경 특성

대상자의 월평균 소득은 300만원 이상이 51.6%로 가장 많았고, 200-300만원 미만 29.2%, 200만원 미만은 19.2%로 나타났다. 고용형태는 상용근로자가 90.0%로 가장 많았고, 임시근로자 5.0%, 자영업자 3.2%, 일용근로자 0.5% 순이었다. 근속연수는 3년-10년 미만 42.5%, 10년 이상 36.1%, 3년 미만 21.4%로 나타났다. 주당 근로시간은 40시간 이하가 70.8%로 가장 많았고, 41-52시간 25.1%, 53시간 이상은 4.2%였다. 교대근무를 한다고 응답한 대상자는 3.1%로 나타났다<Table 1>.

3.3. 차별경험 및 직무열의

대상자의 차별경험은 985명(17.3%)이 한 번 이상 경험하였으며, 직무열의의 평균은 3.53점으로 나타났다<Table 1>.

3.4. 일반적 특성, 근로환경 특성에 따른 차별경험

대상자의 일반적 특성 중 연령($\chi^2=29.39$, $p<.002$)와 교육수준($\chi^2=17.55$, $p<.002$)에 따른 차별경험에 유의한 차이가 있었다. 구체적으로는 연령 중 30세 미만이 가장 차별경험이 높았으며, 학력은 대학졸업 이상 집단이 가장 차별경험이 높았다.

근로환경 특성에서는 고용형태($\chi^2=36.82$, $p<.001$)과 주당 근로시간($\chi^2=31.19$, $p<.001$)에 따른 차별경험에 유의한 차이가 나타났다. 고용형태는 임시근로자가 차별경험이 높았고, 주당 근로시간 41-52시간에서 차별경험이 높았다<Table 2>.

Table 1. General Characteristics, Working environment, Discrimination and Engagement (N=6,718)

Characteristics	Categories	n(%) or M(SD)
Gender	Male	3,352(56.7)
	Female	3,366(43.3)
Age	<30	920(17.9)
	30-39	2,220(32.1)
	40-49	2,208(30.7)
	50-59	1,140(16.1)
	≥60	230(3.1)
Education	≤ Middle school	48(0.6)
	High school	1,084(13.8)
	≥ College	5,580(85.6)
Monthly income(10,000 won)	<200	1,371(19.2)
	200-299	1,977(29.2)
	≥ 300	2,904(51.6)
Employment type	Self employ	283(3.2)
	Commercial	5,997(90.0)
	Temporary	329(5.0)
	Daily	28(0.5)
	Others	81(1.3)
Working duration (year)	<3	1,342(21.4)
	≥3- <10	2,902(42.5)
	≥10	2,311(36.1)
Working hours/week	≤40	4,786(70.8)
	41-52	1,636(25.1)
	≥53	286(4.2)
Shift work	Yes	208(3.1)
	No	6,508(96.9)
Discrimination	Yes	985(17.3)
	No	5,733(82.7)
Engagement		3.53(0.01)

Table 2. Discrimination by General Characteristics and Working environment ($N=6,718$)

Characteristics	Categories	Discrimination		χ^2	p
		Yes	No		
Gender	Male	470(16.6)	2,882(83.4)	3.39	.152
	Female	515(18.3)	2,851(81.7)		
Age	<30	166(20.8)	754(79.2)	29.39	.002
	30-39	358(17.9)	1,862(82.1)		
	40-49	302(16.8)	1,906(83.2)		
	50-59	142(15.0)	998(85.0)		
	≥60	17(8.2)	213(91.8)		
Education	≤Middle school	5(15.7)	43(84.3)	17.55	.002
	High school	119(12.6)	965(87.4)		
	≥College	858(18.1)	4,722(81.9)		
Monthly income (10,000 won)	<200	179(16.2)	1,192(83.8)	2.87	.436
	200-299	308(18.6)	1,669(81.4)		
	≥300	444(17.4)	2,460(82.6)		
Employment type	Self employ	22(9.8)	261(90.2)	36.82	<.001
	Commercial	891(17.6)	5,106(82.4)		
	Temporary	66(21.9)	263(78.1)		
	Daily	4(9.5)	24(90.5)		
	Others	2(2.3)	79(97.7)		
Working duration (year)	<3	205(19.0)	1,137(81.0)	4.08	.317
	≥3-<10	423(17.0)	2,479(83.0)		
	≥10	321(16.5)	1,990(83.5)		
Working hours/week	≤40	620(15.6)	4,166(84.4)	31.19	<.001
	41-52	315(21.5)	1,321(78.5)		
	≥53	48(20.3)	238(79.7)		
Shift work	Yes	34(15.4)	174(84.6)	0.55	.545
	No	951(17.4)	5,557(82.6)		

3.5. 일반적 특성, 근로환경 특성 및 차별경험에 따른 직무열의

대상자의 일반적 특성 중 성별과 교육수준에 따라 직무열의에 차이가 나타났다. 구체적으로는 남자가 3.55점으로 여자보다 직무열의가 높았다($t=4.26$, $p<.001$). 교육수준에서는 대학졸업 이상 3.54점보다 고등학교 졸업이 3.47점, 중학교 졸업 이하가 3.43점으로 각각 유의미하게 직무열의가 낮았다(Wald $F=-6.93$, $p=.001$).

근로환경 특성에서는 월평균 소득은 300만원 이상인 경우 3.56점에 비해 200-300만원 미만,

200만원 미만 순으로 유의미하게 직무열의 점수가 낮아졌다(Wald $F=14.12$, $p<.001$). 주당 근로시간에서는 주당 53시간 이상 근무자 3.47점에 비해 41-52시간 3.51점, 40시간 이하 3.54점으로 직무열의 점수가 높아졌다(Wald $F=3.25$, $p=.039$). 교대근무를 하는 경우 3.42점으로 안하는 경우 3.53점보다 낮았다($t=-2.69$, $p=.007$).

사무 종사자의 차별경험에 따른 직무열의의 차이에서는 차별경험이 있는 경우 3.45점에 비해 차별경험이 없는 경우 직무열의가 3.54점으로 더 높았다($t=5.51$, $p<.001$)<Table 3>.

Table 3. Engagement by General Characteristics, Working environment and Discrimination

(N=6,718)

Characteristics	Categories	Mean(SD)	wald F or t	p
Gender	Male	3.55(.01)	4.26	<.001
	Female*	3.50(.01)		
Age	<30	3.50(.02)	2.11	.077
	30-39	3.52(.01)		
	40-49	3.54(.01)		
	50-59	3.55(.02)		
	≥60*	3.61(.04)		
Education	≤Middle school	3.43(.07)	6.93	.001
	High school	3.47(.02)		
	≥College*	3.54(.03)		
Monthly income (10,000 won)	<200	3.48(.02)	14.12	<.001
	200-299	3.51(.01)		
	≥300*	3.56(.01)		
Employment type	Self employ	3.61(.04)	2.00	.091
	Commercial	3.53(.01)		
	Temporary	3.48(.03)		
	Daily	3.65(.12)		
	Others*	3.56(.05)		
Working duration (year)	<3	3.52(.02)	1.47	.231
	≥3-<10	3.52(.01)		
	≥10*	3.55(.01)		
Working hours/week	≤40	3.54(.01)	3.25	.039
	41-52	3.51(.01)		
	≥53*	3.47(.03)		
Shift work	Yes	3.42(.04)	-2.69	.007
	No*	3.53(.01)		
Discrimination	No	3.54(.01)	5.51	<.001
	Yes*	3.45(.02)		

*Reference group

3.6. 차별경험이 직무열의에 미치는 영향

사무 종사자의 차별경험이 직무열의에 미치는 영향을 파악하기 위해 일반적 특성과 근로환경 특성에서 유의한 결과를 보인 성별, 교육수준, 월평균 소득, 주당 근로시간, 교대근무를 통제변수로 투입하여 보정한 후 복합표본 일반선형모형으로 분석하였다(Wald F=8.58, $p<.001$). 사무 종사자의 직무열의에 영향을 주는 것으로 나타난

통제변수는 월평균 소득(<200만원 $t=-3.46$, $p=.001$; 200-300만원 $t=-2.60$, $p=.009$), 주당 근로시간(≤40시간 $t=2.49$ $p=.013$; 41-52시간 $t=2.09$ $p=.037$) 및 교대근무($t=-2.61$, $p=.009$)였으며 차별경험($t=5.28$; $p<.001$)은 직무열의에 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉 차별경험이 없는 사무 종사자의 직무열의가 차별경험이 있는 경우보다 더 높았다(Table 4).

Table 4. Effect of Discrimination on Engagement (N=6,718)

Characteristics	Categories	B	SE	t	p
Constant	3.64	3.40	.04	91.28	<.001
Gender	Male	.03	.02	1.68	.092
	Female*				
Education	≤Middle school	-.07	.08	-.85	.394
	High school	-.04	.02	-1.71	.087
	≥College*				
Monthly income (10,000 won)	<200	-.07	.02	-3.46	.001
	200-299	-.05	.02	-2.60	.009
	≥300*				
Working hours/week	≤40	.08	.03	2.49	.013
	41-52	.07	.03	2.09	.037
	≥53*				
Shift work	Yes	-.11	.04	-2.61	.009
	No*				
Discrimination	No	.09	.02	5.28	<.001
	Yes*				

R² = .017, Wald F(p) = 8.58(<.001)

*Reference group

4. 논의

본 연구는 제5차(2017년) 근로환경조사에서 조사대상 근로자 50,205명 중 사무 종사자 6,718명을 대상으로 차별경험이 직무열의에 미치는 영향을 파악하여, 직장 내 차별 개선과 직무열의를 높이기 위한 프로그램 개발에 기초자료를 제공하고자 실시되었다. 이에 본 연구에서의 주요결과를 중심으로 논의하고자 한다.

본 연구에서 사무 종사자의 17.3%가 일과 관련하여 연령, 인종, 출신민족, 피부색, 국적, 성별, 종교, 장애, 동성애, 학벌, 출신지역, 고용형태(비정규직 등)를 포함한 차별을 한 번 이상 경험하였고, 30세 미만, 대학졸업 이상의 집단에서, 고용형태가 임시근로자의 경우, 주당 41-52시간 근로하는 집단에서 차별경험이 가장 높았다.

제4차(2014년) 근로환경조사를 이용하여 임금 근로자 모두를 대상으로 한 Kang[26]의 연구에서는 차별경험이 13.2%이었으며, 동일한 자료이지만 연구대상자를 사무 종사자, 관리자, 전문가, 기술공 및 준전문가 그룹과 서비스 종사자, 판매 종사자 그룹, 단순노무 종사자, 기능원 및 관련 기능종사자, 장치기계조작 및 조립종사자 그룹,

군인, 농림어업 숙련 종사자 그룹으로 나누어 성, 학벌, 출신지역, 고용형태에 따른 5가지 차별경험만을 분석한 Lim[27]의 연구에서는 사무 종사자가 속한 그룹의 차별경험은 11.4%로, 성별, 학벌, 출신지역 차별경험이 가장 높게 나타났다.

본 연구의 사무 종사자의 차별경험은 30세 미만에서 가장 높게 나타나, 60대 이상에서 연령차별 경험이 높았던 선행연구[27] 결과와 차이가 있었으나, 연령차별은 인종 차별이나 성차별과 같은 패턴을 보이며 나이가 어리다는 이유로 권위에 대한 일방적 복종 등이 요구된다는 연구결과[28]가 본 연구결과를 지지해 주었다. 고용형태에 따른 차별은 고질적인 문제로 이러한 차별은 근로자의 피로[29] 및 직업성 손상에도[30] 영향을 미치기 때문에 직장 내 고용문화 제도의 개선 노력이 필요하다 하겠다.

대학졸업 이상에서 차별경험이 높은 것은 Lim[27]의 연구결과와 일치하였으며 대학 진학률이 높아진 요즘 학력에 차이가 아닌 명문대와 비명문대간의 직간접 차별을 받을 확률이 높기 때문이라 생각되며 학벌 차별이 만연한 우리 사회의 문제를 개선하기 위한 여러 방안제시가 필요 하겠다. 선행연구와 비교해 본 결과 본 연구의

대상자인 사무 종사자 직군의 특성상 대학졸업 이상자가 가장 많고, 여성의 비율이 높아 이들이 겪는 성차별과 학벌에 대한 차별경험률이 높았을 것이라 생각되며 추후 직업군별 차별경험의 내용에 따른 연구가 요구된다.

사무 종사자의 직무열의는 평균 3.53점(5점 만점)으로 제5차 근로환경조사를 이용하여 경찰관을 대상으로 살펴본 연구의 평균 3.65점보다 낮았고[31], 근로청소년만을 대상으로 한 연구의 평균 3.46점보다 높았다[32]. 이는 담당 분야의 행정업무 기획과 정보 기록, 고객 대상 업무를 하는 사무 종사자와 공공의 안녕과 질서유지를 사명으로 하는 경찰공무원, 그리고 서비스업과 도소매업에 주로 참여하는 근로청소년들이 각기 수행하는 업무에서 요구되는 특성과 고용형태의 차이에 의해 나타난 것으로 사료된다.

사무 종사자의 성별에 따른 직무열의의 차이는 남성이 여성보다 높게 나타났다. 이것은 남성은 결혼 여부에 따라 직무열의의 차이가 없고 기혼 여성보다 기혼 남성이 평균적으로 가사와 육아를 분담하는 비율이 적어 직무열의에 집중할 수 있다는 Kim, Lee, Park[33]의 연구결과로 해석할 수 있겠다.

사무 종사자의 직무열의에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과 월평균 소득이 높은 경우, 주당 근로시간이 적은 경우, 교대근무를 하지 않는 경우, 차별경험이 없는 경우 직무열의가 높았다. 이는 사무 종사자 대상의 연구가 없어 직접적 비교에는 제한이 있었으나 학교급식 조리종사자를 대상으로한 Heo, Lee[34]의 연구에서 하루 급식에 참여하는 횟수가 2회 이상보다 1회일 경우, 비정규직의 경우 직무열의가 낮았고 보건교사를 대상으로 Kwon[35]의 연구에서도 비정규직 보건교사에서 직무열의가 낮았다. 이것은 임금, 표준근로시간과 같은 근로자의 삶의 질에 영향을 미치는 일자리의 특성과 관련된 것이라 생각되며, 임금근로자들의 직무열의를 높이기 위해서 법제화된 기본적인 근로조건 이행과 보장이 필요하다 하겠다.

사무 종사자가 차별경험이 없는 경우 직무열의가 높았는데 이러한 결과는 근로환경조사를 이용한 여러 연구에서도 연령, 성별, 고용형태 등에서 받은 차별경험이 직무열의에 부정적 영향을 주었으며[32, 36], 차별적 경험이 직무만족도에 부정적인 영향을 보인 연구결과[37]에 따라 차별적

경험으로 인한 직무만족도의 저하가 활력, 헌신과 몰두의 특성을 지닌 직무열의를 저하시키는 것으로 해석되어 본 연구를 뒷받침 한다고 생각된다. 직무열의는 긍정적이고 진취적인 직무 관련 심리상태로 근로자들이 스트레스를 받는 환경에서 직무를 수행하는데 중요한 동기가 되므로[14], 사무 종사자들이 직무열의를 가지고 업무에 임할 수 있도록 본 연구 결과를 바탕으로 사업주의 적극적 지원이 필요하겠다. 그러나 월평균 소득과 주당 근로시간, 교대근무와 같은 일자리 특성은 사무 종사자가 업무를 함에 있어 필히 선행되어지는 요소로 변경이 어려울 수 있다. 하지만 직장에서 경험할 수 있는 차별은 이를 예방하기 위한 교육 및 캠페인, 사내 대응체계 구축으로 충분히 예방할 수 있는 요소이므로 주기적으로 이를 구축하고 직장 내 차별 경험 사정하여 피해가 있을 시, 피해자의 인격권이 보호되는 근로환경의 확립과 유사한 피해가 반복되지 않도록 행위자에 대한 재발방지 조치, 전반적인 조직문화와 제도의 개선 등의 검토와 지속적인 관심과 노력이 요구된다.

4. 결론

본 연구는 제5차 근로환경조사 자료를 활용하여 사무 종사자의 차별경험과 직무열의의 정도, 그리고 직무열의에 미치는 영향을 파악하고자 시행되었다. 연구결과 사무 종사자의 차별경험은 17.3%이었고, 직무열의는 3.53점이었으며, 차별경험이 없는 경우 직무열의가 높았다.

이상의 결과를 토대로, 사무 종사자들의 직무열의에 영향을 주는 차별경험에 대하여 관리할 수 있는 프로그램의 기초자료로서 유용하게 사용될 수 있을 것이다.

그러나 본 연구의 제한점으로 차별경험을 측정함에 있어 영역별 구체화하여 분류하지 않고 경험의 유무에 대한 주관적 인식을 묻고 있어 차별 정도를 측정하는 데 한계가 있었다. 그러나 우리나라 근로자의 대표성을 지니는 근로환경조사를 이용한 경험과 사무 종사자의 직무열의에 관한 연구라는 의의가 있으므로 추후 다양한 범주에서 이루어지는 차별을 포괄적으로 분류하여 직종에 따른 반복 연구가 필요하다 하겠다.

References

1. Ministry of Employment and Labor, 2017 The Study on the Labor Market in Korea, [cited 2020 July 31], Available From: http://www.moel.go.kr/news/enews/report/enewsView.do?news_seq=8346
2. S. B. Choi, *Industrial Safety Dictionary*, p. 213, Gold, (2004).
3. G. R. Kim, "Workplace Mistreatment in Korea and Europe - Comparison Study of Discrimination, Sexual Harassment and Violence", Unpublished master's thesis, Seoul National University, (2017).
4. R. Levering, M. Moskowitz, *The 100 best companies to work for in America*. Currency Doubleday, (1993).
5. J. H. Mun, "Protecting workers from violence at work - Focusing on Industrial Accident Compensation Insurance Act and Occupational Safety and Health Act", *Korean Social Security Studies*, Vol.5, No.2, pp. 207-236, (2016).
6. N. Krieger, "Embodying inequality: Concepts, measures, and methods for studying health consequences of discrimination", *International Journal of Health Services*, Vol.29, No.2, pp. 295-352, (1999).
7. International Labour Organization, Equality at work: The continuing challenge, [cited 2020 July 31], Available From: https://www.ilo.org/declaration/info/publications/eliminationofdiscrimination/WCMS_166583/lang-en/index.htm
8. E. A. Pascoe, L. Richman, "Perceived Discrimination and Health: A Meta-Analytic Review", *Psychological Bulletin*, 135(4), 531-554. Vol.135, No.4, pp. 531-554, (2009).
9. D. R. Williams, H. W. Neighbors, J. S. Jackson, "Racial/Ethnic Discrimination and Health: Findings from Community Studies", *American Journal of Public Health*, Vol.98, No.1, pp. 29-37, (2008).
10. C. H. Seo, *A Study on the Improvement of the Mental Gun in the Working Environment*. p. 108 Korea Occupational Safety and Health Agency, (2017).
11. Ministry of Employment and Labor, Working Conditions Improvement, [cited 2020 July 31], Available From: <http://www.moel.go.kr/policy/policyinfo/lobar/list20.do>
12. J. W. Han, "Effect of Job Demands and Resources by Nurses on Health Problem and Turnover Intention", *The Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.17, No.8, pp. 103-112, (2016).
13. W. A. Kahn, "Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work", *The Academy of Management Journal*, Vol.33, No.4, pp. 692-724, (1990).
14. D. Y. Bae, H. S. Kim, S. S. Kim, Y. J. Kim, "The convergence Influence of nurse's emotional intelligence, Job Engagement and interpersonal relationship on moral sensitivity", *Korea Convergence Society*, Vol.10, No.3, pp. 93-103, (2019).
15. I. S. Kwon, Y. K. Choi, "A Study on the Antecedents of Job Engagement and Psychological Conditions as the Mediators", *Korean Academy Of Human Resource Management*, Vol.18, No.4, pp. 113-133, (2011).
16. G. E. Yang, S. M. Ryu, Y. H. Hong, "Impacts of Airline Crews' Organizational Commitment, Occupational Commitment, and Team Satisfaction on Job Engagement and Service Behavior", *Korean Journal of Business Administration*, Vol.31, No.12, pp. 2169-2190, (2018).
17. Y. S. Kim, H. J. Ahn, "Abuse of Dominant Position of Hotel Guests Influencing Employees' Job Engagement : Moderating Effects of LMX", *Korean Journal of Hospitality and Tourism*, Vol.26, No.3, pp. 57-74, (2017).

18. J. G. Ok, H. G. Kwon, S. G. Ji, "Antecedents and Consequences of Job Engagement and Burnout for Multilevel Marketing Distributors : Based on the Job Demands-Resources Model", *Journal of the Korea Service Management Society*, Vol.15, No.3, pp. 175-209, (2014).
19. Y. L. Lee, G. S. Joh, "The Effects of Task Conflict and Relationship Conflict on Job Burnout and Job Engagement in the Workplace", *Journal of Secretarial Studies*, Vol.22, No.1, pp. 99-123, (2013).
20. Statistics Korea, 2017 Korean Standard Classification of Occupations, [cited 2020 July 30], Available From: https://kssc.kostat.go.kr:8443/ksscNew_web/index.jsp#
21. Statistics Korea, KOSIS Statistic Table, [cited 2020 July 30], Available From: <http://kostat.go.kr/wsearch/search.jsp>
22. H. Yang, P. L. Schnall, M. Jauregui, TC, Su, D. Baker, "Work Hours and Self-Reported Hypertension among Working People in California" *Hypertension*, Vol. 48, No. 4, pp. 744-750, (2017).
23. S. G. Kim, "Relationship between Regular Physical Activities and Mental Health of Office Workers", Unpublished master's thesis, Kyungpook National University, (2014).
24. Korea Occupational Safety and Health Agency, 5th Korean working conditions survey, [cited 2020 May 30], Available From: <http://www.kosha.or.kr/kosha/data/registration.do?mode=view&articleNo=327746&article.offset=0&articleLimit=10#/list>
25. Ministry of Government Legislation, The Labor Standards Act, Available From: <http://www.law.go.kr/lsSc.do?menuId=1#liBgcolor0>
26. M. H. Kang, "The effects of workplace psychological factors on depression in Korea wage workers : Focusing on discrimination experiences, working environment satisfaction, social support", Unpublished master's thesis, Korea University, (2018).
27. B. R. Lim, "The relationship between workplace discrimination and mental health", Unpublished master's thesis, Yonsei University, (2018).
28. Y. M. Cho, "Review on the Age Discrimination in Employment", *LABOR LAW REVIEW*, No.15, pp. 121-176, (2003).
29. H. S. Lee, J. J. Kim, K. J. Lee, H. J. Mun, S, H, Lee, K, H, Kim, "The Types of Discrimination and Fatigue of Wage Workers in Working Environment Survey". *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, Vol.15 No.1, pp. 275-276, (2015).
30. G. L. Kim, D. M, Baek, B. G. Min, J, Y. Jung, S. I. Cho, "The Relationship between Employment Type Discrimination Experience and Job Injury in Wage Workers", *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, Vol.15 No.1, pp. 277-278, (2015).
31. Y. J. Lee, "Influential Factors on Job Engagement in Police Officers", *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol.10, No.11, pp. 557-564, (2019).
32. J. Y. Song, "Analysis of Gender Differences in Job Engagement among Working Adolescents", *The Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.20, No.9, pp. 495-503, (2019).
33. Y. K. Kim, H. J. Lee, H. I. Park, "Relationships between Role Overload and Work Engagement among Employees: A Moderated Mediation Model", *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, Vol.31, No.1, pp. 249-279, (2018).
34. C. G. Heo, K. A. Lee, "Contribution of Emotional Labor to Burnout and Work Engagement of School Foodservice Employees in Daegu and Gyeongbuk Province", *Journal of the Korean Society of Food Science and Nutrition*, Vol.44, No.4, pp. 610-618, (2015).

35. E. J. Kown, "*The Effects of Job Demands and Job Resources on Burnout and Engagement in School Nurses*", Unpublished master's thesis, Eulji National University, (2016).
36. M. S. Kim, "*Antecedents and Consequences of Job Engagement*", Unpublished doctoral dissertation, Soongsil University, (2015).
37. J. M. Park, Y. C. Yoon, "The Effects of Discriminatory Experience and Gender Role Attitude on Job Satisfaction : Mediated Effect of Work-family Balance", *Journal of Social Science*, Vol.29, No.3, pp. 21-38, (2018).