

Verification of the Structural Relationship among Job Environment, Emotional Labor, and Job stress _ Focused on Health Care Workers

직무환경, 감정노동, 직무스트레스의 구조적 관계 검증 _ 보건관리종사자 중심으로

Ju Yeom¹, Seokbae Lee², Joonwon Lee³, Kyoshik Park⁴

염주¹, 이석배², 이준원³, 박교식⁴

¹ Ph.D, Student, Department of Safety & Health Convergence Engineering, Soongsil University, Korea, lyl314@hanmail.net

² Ph.D, Student, Department of Safety & Health Convergence Engineering, Soongsil University, Korea, abiyo@hanmail.net

³ Professor, Department of Safety & Health Convergence Engineering, Soongsil University, Korea, joonwonlee@ssu.ac.kr

⁴ Professor, Department of Safety & Health Convergence Engineering, Soongsil University, Korea, Safetyguy@ssu.ac.kr

Corresponding author: Kyoshik Park

Abstract: The field of industrial hygiene first began in Korea with the establishment of the Labor Standards Act in 1953. Since then, the system has been continuously expanded and improved to maintain and promote worker safety and health. In January 2020, the Industrial Safety and Health Act was fully revised, and on January 27, 2022, the Law on Punishment of Major Disasters and Other Matters was enacted to strengthen the effectiveness and enforcement of the Industrial Safety and Health Act. As a result, workplaces now employ health management practitioners with nursing or industrial hygiene qualifications to continuously manage harmful risk factors and prevent industrial accidents. The purpose of this study is to identify the job environment, emotional labor, and job stress factors that affect health management practitioners and to increase job efficiency. Using G-power 3.1.9 software, a model with four predictor variables was developed to examine the effects of three sub-factors of job environment and emotional labor on job stress. A sample size of 129 individuals was confirmed, and a survey was conducted with 130 health management practitioners in order to meet the conditions of the recent legal changes mandating the employment of health management practitioners. The results indicate that among the job environment factors, personal environment should be well-cultivated to reduce job stress, and that job stress increases with higher levels of emotional labor. Due to recent legal changes, many organizations are staffing the minimum number of personnel to perform health management tasks. Therefore, it can be inferred that personal environment is relatively more important than organizational and job-related support. However, it has been suggested that health management should include not only health and hygiene, but also hazardous materials management and accident prevention, requiring a variety of professionals. By assembling such teams, it is expected that safety and promotion within the organization, as well as organizational support, can become resources for reducing job stress. Regarding the

Received: February 21, 2023; 1st Review Result: April 06, 2023; 2nd Review Result: May 04, 2023
Accepted: May 31, 2023

results showing that emotional labor raises stress levels, appropriate education and human resource management should be provided to employees in order to enhance their coping skills for emotional labor and minimize job stress. Through this, the study aims to contribute positively to the health and safety culture within organizations and prevent industrial accidents.

Keywords: Health Care Worker, Work Environment, Emotional Labor, Job Stress

요약: 본 연구는 보건 관리 종사자의 직무환경 및 감정노동, 직무스트레스 요인을 파악하고 직무 능력을 높이는 것을 목적으로 하였다. 본 연구는 G-power 3.1.9 프로그램을 통해 직무환경 세 개의 하위 요인과 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에 대하여 4개의 예측 요인이 포함되는 모형의 Sample 수는 129명임을 확인하였고, 이를 고려하여 보건 관리 종사자 직무를 수행하고 있는 130명을 대상으로 조사를 수행하였다. 그 결과 보건 관리 종사자들의 경우 직무환경 중에서도 개인환경이 잘 조성되어야 직무스트레스가 감소하며, 감정노동 수준이 높을수록 직무스트레스가 증가하는 결과가 확인되었다. 최근 보건 관리 종사자를 의무적으로 고용해야 하는 제도적 변화로 인하여 그 조건을 충족하기 위해 최소한의 인력을 충원하여 보건 관리 업무를 수행하고 있는 경우가 많다. 따라서 조직적, 직무적 지원보다도 개인 관련 환경이 상대적으로 중요하게 나타난 것으로 유추해 볼 수 있었다. 그러나 이와 관련된 보고서에 따르면 보건 관리는 보건위생뿐 아니라 위험물 관리, 안전사고예방을 포괄하여 수행되어야 한다는 점에서 다양한 전문 인력들을 배치할 필요성이 제기된다. 그리고 이러한 팀 구성에 따라 안전성과 증진은 물론, 조직적 지원 역시도 직무스트레스를 감소시킬 자원이 될 수 있을 것이라 기대한다. 감정노동이 스트레스 지수를 높이는 결과에 대해서는, 조직에서 각 직원의 적절한 교육과 인적 자원관리를 제공하여 감정노동에 대한 대처 능력을 향상하게 시키고 직무스트레스를 최소화하는 노력이 필요하다. 이를 통해 조직 내 감정노동 역할을 수행하는 직원들의 건강과 산업재해 예방 및 안전보건 문화 정착이 향상되어 산업재해 예방에 긍정적으로 기여하고자 하였다는 점에서 본 연구의 의의가 있다.

핵심어: 보건관리 종사자, 직무환경, 감정노동, 직무스트레스

1. 서론

우리나라에 산업보건 분야가 처음으로 시작된 것은 1953년 「근로기준법」 제정부부터이다. 제도가 도입된 후 근로자의 안전, 보건 유지 증진을 위하여 산업보건 분야의 제도는 계속해서 신설 제정되었다. 2020년 1월 16일에는 「산업안전보건법」이 전면 개정되었으며, 2022년 1월 27일 「중대재해 처벌 등에 관한 법률」(이하 「중대재해 처벌 법」)이 시행되어 산업안전보건법의 실효성 향상 및 사용자 의무 및 처벌 수준을 강화하였다. 이에 「기업 활동 규제완화에 관한 특별 조치법」(이하 「기업규제완화법」) 또한 2021년 10월 21일 일부 개정되어 300인 이상의 대규모 사업장은 스스로 보건관리자를 직접 고용하여 유해 위험 예방 활동을 상시적으로 수행토록 하였다. 이에 따라 보건 관리 종사자는 사업주와 안전보건 관리 책임자를 보좌하고 관리감독자에게 지도·조언하는 업무 담당하며 노무를 제공하는 자의 건강과 작업환경을 관리하는 업무를 담당한다. 산업재해와 관련하여 재해율을 줄이기 위한 정책적 개선방안은 많으나 고용노동부 자료에 따르면 2021년도 산업재해보상보험법 적용 사업장 2,876,635개소에 종사하는

근로자 19,378,565명 중에서 4일 이상 요양을 필요로 하는 재해자가 122,713명이 발생하였다. 재해자 122,713명 중 사망자 2,080명, 부상 101,182명, 업무상질병 요양자 19,183명으로 전년도 대비 재해자 수는 13.23% 증가한 상황이다[1]. 이를 위해 보건 관리 종사자는 안전보건 조직 구성원들과 협력하여 적극적인 산업재해 예방 활동에 노력을 기울여야 한다.

최근 안전과 보건에 대한 관심이 높아지면서 보건 관리 종사자들의 역할이 중요해지고 있음에도 불구하고, 이들의 업무 효과성을 높일 수 있는 연구들은 부족한 실정이다. 특히 다양한 영역에서의 종사자들의 직무스트레스가 이직 의도를 높인다는 선행연구를 고려하면[2][3] 보건 관리 종사자의 이직 의도를 낮추고 업무의 효과성을 높이기 위해서는 이들의 직무스트레스를 다루는 연구가 이루어질 필요가 있다.

종사자들의 직무스트레스는 직무환경과 밀접한 관련이 있다[4]. 직무환경은 종사자 자신의 직무를 효과적으로 수행할 수 있는 환경을 의미하며 이는 서비스를 제공하는 사람의 가치와 직무에 필요한 여건을 함께 고려하여 설계되어야 한다. 이러한 직무환경은 조직 구성원의 경험과 행동에 끊임없이 영향을 미치며[5][6], 또한 개인적 차원과 환경적 차원으로 구분될 수 있다. 예를 들어, 개인의 직무나 가치에 관한 만족을 높일 수 있는 환경이 존재하며, 더 넓게는 조직적 차원의 환경을 통합적으로 고려할 수 있다. 직무스트레스는 소진과 직결되는 요인인데[7], 선행연구에 따르면 초등학교의 경우 직무환경이 열악할수록 교사의 심리적 소진 수준이 높아지는 것으로 나타났으며[8] 요양보호사들을 대상으로 하는 연구에서도 직무환경은 자기효능감을 매개변수로 하여 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다[9]. 한편, 이러한 직무환경과 스트레스의 관계는 감정노동자들을 대상으로 한 연구에서도 분석된 바 있다[4]. 이 연구에서는 감정노동자들의 경우 정신건강의 문제나 소진 등이 많이 발생한다는 점에서 직무환경 수준을 긍정적으로 변화시키면 종사자의 스트레스를 감소시킬 수 있음을 시사하였다. 보건 관리 종사자의 경우 해당 조직의 노무를 제공하는 자들을 대상으로 서비스를 제공하는 업무의 특성상 감정노동 역시 높은 수준인데, 보건 간호사들을 대상으로 한 감정노동과 직무스트레스의 관계를 살펴본 선행연구에서는[10] 감정노동 수준이 높을수록 직무스트레스 수준이 함께 높아지는 것으로 분석되었다. 이에 본 연구는 보건 관리 종사자들을 대상으로 하여 직무환경과 감정노동이 직무스트레스에 영향을 미칠 것이라는 가설을 수집하고 이를 검증함으로써, 직무스트레스 증진 방안과 함께 차별화된 개선 전략에 대해 논의하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 보건관리 종사자

산업안전보건법 제18조에 따르면 보건관리자는 사업장의 유해인자, 작업 방법 및 업무 부담 등으로 인해 발생할 수 있는 각종 질병으로부터 근로자를 보호하기 위해 보건에 관한 기술적인 사항에 관하여 사업주 또는 안전보건관리 책임자를 보좌하고 관리감독자에게 지도·조언하는 업무를 수행하는 자이다.

보건관리자는 2021년 12월 기준 간호사 5,777명, 산업위생 영역 2,389명, 환경 관리(대기) 산업기사 이상으로 1,185명으로 고용노동부 등록된 보건관리자는 총 9,466명으로 산업의 구조 변화 속에 유해 위험요인에 대한 노무를 제공하는 자를 보호하고 산업재해 발생을 최소화하는 업무를 담당하는 핵심적인 담당자이다.

보건 관리 종사자에 관한 선행연구를 살펴보면, 과거에는 보건관리자의 역할이 보편화되어있지 않았기 때문에 이들의 업무 현황이나 업무규정 방향[11], 보건관리자의 인지도나 평가[12]와 같은 탐색적인 연구가 주를 이루었다면, 현재 이들의 역할이 보편화되면서, 직무스트레스 소진 등의 정서적 문제를 다루는 연구[13], 또는 기술의 발달로 인한 직무 방식의 스마트화[14]를 다룬 연구들까지 다양하게 이루어져 왔다. 본 연구도 보건 관리 종사자의 역할이 더욱 중요해지는 현 상황에서 업무 효율을 높일 수 있도록 보건 관리 종사자들의 직무환경과 정서적 문제들에 초점을 두고자 하였다.

2.2 직무환경

네이버 국어사전에[15] 의하면 직무란 직책이나 직업상에서 책임을 지고 담당하여 맡은 일이라고 하며, 환경이란 직접·간접으로 영향을 주는 자연적 조건이나 생활환경이라고 한다. 이러한 환경에는 물리적, 자연적, 정신적, 인적 환경 등으로 둘러싸여 있는 배경이라고도 한다.

직무환경이란 개인 지향적인 가치와 직무의 여건을 포괄하는 개념[16]으로 근무자의 책임을 효율적으로 수행할 수 있는 직무환경을 의미하므로 조직 환경이라고도 한다. 직무환경은 조직 구성원의 경험과 행동에 지속해서 영향을 미치며[17][18], 조직 특성의 관점을 내외부적 조건으로 정의한다[19]. 관련 선행연구로는 직무환경이 이직 의도[20], 직무만족[21] 등에 미치는 영향을 분석한 연구들이 있었으며, 특히 본 연구와 유사하게 감정노동자들의 직무환경이 스트레스에 미치는 영향을 분석한 선행연구가 존재한다[4].

2.2.1 직무 관련 환경

직무 특성은 다양한 내외부 환경에 의해서 직간접적으로 직무 관련 환경에 영향을 미친다[22]. 어떤 사람에게는 직무를 수행할 마음을 갖게 하며, 어떤 사람이 그 일에 적합한가, 어떻게 하면 직무를 동기유발을 많이 제공할 수 있는지에 대한 개인의 태도와 행동에 영향을 미치는 것은 개인이 담당하고 있는 직무의 성질에 따라 흥미나 동기부여가 되고 직무만족 및 직무 성과에 직접적으로 영향을 미치기 때문이다.

핵심적인 직무 특성인 과업 기능의 다양성 및 완결성 등은 직무스트레스와 직간접인 관계가 있다고 하였으며 개인의 자아실현과 조직의 생산성을 향상하는 중요한 요소이다[23].

2.2.2 개인 관련 환경

역할이란 자기가 마땅히 해야 하는 직책이나 임무이며 조직에서 개인이 직무에 대한 역할 책임이라고 할 수 있다. 개인 관련 환경이란 집단이나 조직 내 특정 직위에 있는 사람의 기대되는 행위라고 정의하였고 이는 개인의 행위를 결정하는 중요한 요소이며[24] 바람직한 역할을 수행하므로 조직과 개인이 성공할 수 있는 요인이 된다[25]. 이처럼 조직 내에서 개인의 행위 역할은 조직 전체 성과에 영향을 미치므로 직무환경과도 긴밀한 영향 관계가 있다.

2.2.3 조직 관련 환경

조직 분위기는 조직 구성원 간에 공유되는 기대나 신념으로 주어진 환경에 적응하는 과정으로 독특하게 형성된 조직 분위기이다[26]. 조직 분위기는 일과 직장에 대한

자부심과 구성원 간의 존중, 신뢰, 동료애, 공정한 대우 리더십을 발휘하여 경영진 등에게 어떻게 이해되고 실행하게 되는지에 대한 것이라 한다[22].

조직 분위기는 개인적인 속성이 조직 분위기는 조직 구성원에게 영향을 주며 조직 분위기를 형성하는 중요한 역할을 미친다. 조직 분위기는 조직의 상황적 요인, 조직 구성원 등의 개인적 요인이 결합하여 형성된 종합적 개념이다[27].

2.3 감정노동

감정노동이란 노무를 제공하는 자의 건강관리와 작업환경 관리의 고유 업무 수행 시 조직에서 요구하는 감정 표현 등 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력이다[28]. 감정노동은 조직의 목표를 위해 감정과 표현을 조정하고 목표 달성을 위해 표정, 언어, 신체의 표현을 만드는 관리라고 정의한다[29].

우리나라는 경제 수준이 높아지면서 인식 수준과 직무 부담도 높아지고 있다. 감정노동 수행 시 정신적인 스트레스가 누적되면 Hochschild[30]는 감정노동이 조직에서 원하는 표현을 하려고 노력하는 행위로 외부의 기대를 충족하고자 노력하는 과정에서 내 외면 감정 사이에 발생하는 감정적 부조화라고도 하였다.

감정 업무 수행 시 감정 부조화가 정신적 불만에 영향을 미치는 중요한 요인이며[31], 표현행위는 감정적 고갈과 비인격화에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다[32].

감정노동은 주어진 상황에서 직무를 효과적으로 수행하기 위해 실제 경험한 감정과 조직에서 요구한 감정 표현 간의 차이가 발생 시 자신의 감정 표현을 통제하거나 조직에서 요구하는 감정을 표현하려는 노력을 의미하며[30], 최정우[33]는 면세점 판매사원을 대상으로 하는 연구에서 감정노동 수준이 높아질수록 이직 의도 수준 또한 상승한다. 본 연구와 유사한 접근으로는 박영배, 안대회, 이상우의 연구[34]가 있으며 이 연구에서는 감정노동 수준이 높을수록 직무스트레스가 높아지는 것으로 확인되었다.

2.4 직무스트레스

국립직업 안전 건강연구소에서는 직무스트레스란 업무상 요구하는 사항들이 근로자의 능력이나 자원, 요구가 불일치하는 경우 신체적, 정신적인 반응이라고 정의하였다.

직무스트레스는 능력이나 자원은 요구가 불일치 시 업무의 의욕과 동기를 약화하며 업무를 지연 및 생산성을 떨어뜨리데 영향을 미칠 수 있다. 직무스트레스가 높아질수록 조직 구성원 대다수가 이직을 생각하는 경향이 높으며[35], 불안한 직무환경에 직면하게 되면 신체적, 정신적으로 스트레스가 유발되어 지각이나 결근 그리고 이직을 통하여 이를 회피하려 한다고 주장하였다.

직무스트레스는 결근, 이직, 생산성, 조직몰입, 직무만족 및 동기부여 등에 영향을 준다[36]. 직무스트레스는 조직 구성원의 결근, 이직, 직무만족, 조직몰입, 사고율 및 작업 품질 등에 부정적 영향을 미친다고 하였다[37-39].

직무스트레스는 개인에게는 불만족, 소외감, 불안감 등의 심리적 측면에 많은 영향을 주고 있으며 개인의 일상생활뿐만 아니라 신체 건강에까지 영향을 미치고 있다. 또한, 조직의 서비스 품질에도 영향을 미쳐서 대고객서비스에 소홀하게 되고 나아가서는 이직률이나 결근율에 영향을 미쳐서 업무성고가 저하되기도 한다.

직무스트레스 영향요인을 분석한 선행연구를 살펴보면, 박은주, 강민정의 연구결과 독립변수인 직무스트레스가 이직 의도와 업무 소진에 미치는 영향이 유의미한 것으로

확인되었다[40].

3. 연구방법

3.1 연구대상

본 연구는 G-power 3.1.9 프로그램을 통해 직무환경 세 개의 하위 요인과 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에 대하여 4개의 예측 요인이 포함되는 모형의 Sample 수는 129명임을 확인하였고, 이를 고려하여 보건 관리 종사자 직무를 수행하고 있는 130명을 대상으로 조사를 수행하였다. 조사는 온라인 설문조사를 통해 2022년 12월 20일부터 2023년 1월 31일까지 수행되었다. 온라인 설문조사는 Google form 양식을 활용하였으며, 불성실 응답을 예방하기 위해 필수 응답 처리를 통해 조사를 수행하였다. 분석 대상의 인구학적 특성을 빈도 분석을 통해 확인한 결과는 다음[표 1]과 같다. 성별은 남자 44명(33.8%), 여자 86명(66.2%), 연령 20대 41명(31.5%), 30대 59명(45.4%), 40대 20명(15.4%), 50대 9명(6.9%), 60대 이상 1명(0.8%), 학력은 전문대 졸 14명(10.8%), 대졸 96명(73.8%), 석사 졸업 17명(13.1%), 박사 졸업 3명(2.3%)이며, 보건 관리 업무 근무경력은 1년 미만 31명(23.8%), 1~3년 미만 34명(26.2%), 3~5년 미만 21명(16.2%), 5~10년 미만 27명(20.8%), 10년 이상 17명(13.1%)으로 나타났다.

[표 1] 연구 대상의 일반적 특성

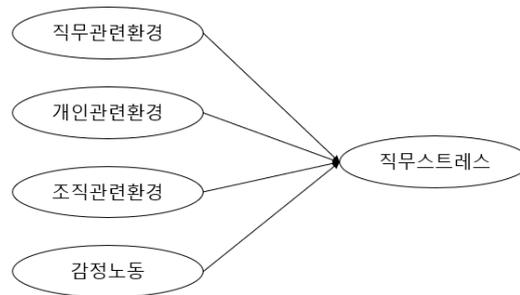
[Table 1] General Characteristics of Research Subjects

변수	구분	빈도	비율
성별	남자	44	33.8
	여자	86	66.2
연령	20대	41	31.5
	30대	59	45.4
	40대	20	15.4
	50대	9	6.9
	60대 이상	1	0.8
학력	전문대 졸	14	10.8
	대졸	96	73.8
	석사 졸업	17	13.1
	박사 졸업	3	2.3
보건 관련 업무 근무경력	1년 미만	31	23.8
	1년~3년 미만	34	26.2
	3년~5년 미만	21	16.2
	5년~10년 미만	27	20.8
	10년 이상	17	13.1
전 체		130	100.0

3.2 연구모형 및 가설

3.2.1 연구모형

본 연구는 직무환경의 하위 요인 직무 관련 환경, 개인 관련 환경, 조직 관련 환경과 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향과 경로의 조절 효과를 분석하는 데 목적이 있다. 이에 따른 연구모형은 다음 [그림 1]과 같다.



[그림 1] 직무관련환경, 개인관련환경, 조직관련환경, 감정노동이 직무스트레스에 미치는 연구모형

[Fig. 1] Research Model for the Effects of Job-Related Environment, Individual-Related Environment, Organization-Related Environment, and Emotional Labor on Job Stress

3.2.2 연구가설

연구 모형을 분석하기 위해 구조방정식을 활용한 경로분석을 실시하였고, 구조방정식에서의 조절 효과 분석을 위해 다집단 구조방정식을 통한 경로 차이를 확인하였다. 연구모형에 따른 가설은 다음과 같다.

연구 가설1. 직무 관련 환경은 직무스트레스에 부적(-)으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

연구 가설2. 개인 관련 환경은 직무스트레스에 부적(-)으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

연구 가설3. 조직 관련 환경은 직무스트레스에 부적(-)으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

연구 가설4. 감정노동은 직무스트레스에 정적(+)으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.3 연구도구

3.3.1 직무환경

직무환경에 대한 개념과 구성요소가 학자마다 다양하게 연구되고 있어 본 연구에서는 직무환경은 직무에 내재하여 있는 특성과 종사자가 직면하는 직무 상황으로 정의하였다. 직무환경에 대한 측정은 Parker & DeCotiis[41]의 연구 모형을 중심으로 하여 임재균 외[42], 변재우 외[43]가 연구한 설문 문항을 본 연구에 적합하도록 수정하고 보완하였다. 직무환경은 크게 직무 관련 환경, 개인 관련 환경, 조직 관련 환경으로 리커트 5점 척도로 구성하였다. 선행연구에서의 신뢰도는 0.6 이상 항목으로 적합한 수준인 것으로 확인되었다.

3.3.2 감정노동

감정노동은 국내에서 연구가 활발하게 진행되고는 있으며 감정노동에 대한 부정적

또는 긍정적 영향에 대한 연구 결과가 지속해서 발표되고 있다. 감정노동은 고객과의 상호 관계 속에서 조직 목표를 위해 감정 표현 규범에 따라 자신의 감정 표현을 조절하는 행위라고 정의한다. 또한, 감정 표현을 긍정적 감정 표현을 위해 실제의 느낌을 억제하고 자신의 표현을 수정하는 것을 표면 행위로, 긍정적 감정 표현을 위해 자신의 느낌을 의식적으로 변화시키려고 노력하는 과정을 내면 행위로 정의한다. 감정노동에 대한 측정은 Kruml & Geddes[44], Brotheridge & Lee[45]의 연구를 토대로 우영희[46]가 연구한 설문 문항을 본 연구에 적합하도록 수정하고 보완하였으며 리 커트 5점 척도로 구성하였다. 선행연구에서의 신뢰도는 0.6 이상 항목으로 적합한 수준인 것으로 확인되었다.

3.3.3 직무스트레스

스트레스는 환경적인 활동과 사건에 대해 개인의 심리적 또는 신체적 반응 적응 과정에서 불가피하게 경험하는 현상으로, 긍정적이며 건설적인 스트레스와 부정적이며 파괴적인 스트레스의 두 유형으로 구분하였다.

스트레스에 대한 측정은 김영호[47], 김혜자[48]가 연구한 설문 문항을 본 연구에 적합하도록 수정하고 보완하였으며 리 커트 5점 척도로 구성하였다. 선행연구에서의 신뢰도는 0.6 이상 항목으로 적합한 수준인 것으로 확인되었다.

3.3.4 측정도구의 신뢰성 검증

[표 2]는 본 연구의 척도에서 응답자가 일관성 있게 응답하였는지를 확인하기 위해 Cronbach's alpha 값을 통한 신뢰도 분석을 실시하였다. 신뢰도 조건은 Cronbach's alpha 값이 0.6을 기준으로 하며[49], 모든 변수의 alpha 값이 0.6 이상으로 나타나 신뢰도가 양호함을 확인하였다.

[표 2] 신뢰도 분석

[Table 2] Reliability Analysis

변수	Cronbach's alpha	문항수
직무 관련 환경	0.784	4
개인 관련 환경	0.736	3
조직 관련 환경	0.826	4
직무환경	0.661	11
감정노동	0.851	9
신체적 스트레스	0.849	5
심리적 스트레스	0.857	5
직무스트레스	0.912	10

3.3.5 측정도구의 타당성 검증

3.3.5.1 확인적 요인분석 모형

연구 모형 검증에 앞서 척도의 하위 요인들이 해당 개념을 타당하게 설명하고 있는지를 확인하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. [표 3]과 같이 확인적 요인분석의 타당성 검증에 앞서 측정 모형의 적합도를 보면, $X^2(df=92)$ 는 164.576($p<0.001$)으로 나타나 권장기준에 부합하지 않았으나, X^2 값은 표본의 크기와 모형의 복잡성에 많은 영향을 받기 때문에 다른 적합도 지수를 확인하였다. 그리고 $RMSEA=0.078$, $IFI=0.928$, $TLI=0.903$, $CFI=0.926$ 으로 적합도 지수들이 권장기준에 부합하여 모형이 적합한 것으로 판단하였다.

[표 3] 확인적 요인분석의 모형 적합도

[Table 3] Model Fit of Confirmatory Factor Analysis

적합도 지수	$\chi^2(p)$	df	RMSEA	IFI	TLI	CFI
측정 모형	164.576 ($p<0.001$)	92	0.078	0.928	0.903	0.926
권장기준	$p>0.05$		≤ 0.08	≥ 0.90	≥ 0.90	≥ 0.90

3.3.5.2 확인적 요인분석 결과

확인적 요인분석을 실시한 결과는 아래 [표 4]와 같다. 분석에 앞서, 관측 변수의 수가 많을수록 모형 적합도가 저해되기 때문에 문항 꾸러미(Item parceling) 기법을 통해 감정노동의 하위 문항들을 세 요인으로 분류하였다. 분류 방식으로는 탐색적 요인분석의 성분행렬 값을 통해 적재 값 크기에 따라 각각의 요인의 적재 값 합이 유사할 수 있게 배치하였다. 더불어 요인적 재 값, SMC (설명력) 값 등을 종합적으로 고려하여 타당성을 저해하는 직무환경 2, 6, 7, 15번 문항, 감정노동 10번 문항을 제거하였고 최종 분석 결과 모든 요인적 재 값(β)이 0.4보다 높은 것으로 확인되었고, 통계적으로 0.001 기준에서 유의한 것으로 확인되었다.

[표 4] 확인적 요인분석 결과

[Table 4] Results of Confirmatory Factor Analysis

요인	B	S.E.	β	C.R.
직무환경 1 → 직무 관련 환경	1		0.636	
직무환경 3 → 직무 관련 환경	0.879	0.135	0.762	6.531***
직무환경 4 → 직무 관련 환경	1.182	0.178	0.79	6.633***
직무환경 5 → 직무 관련 환경	0.8	0.143	0.61	5.607***
직무환경 8 → 개인 관련 환경	1		0.571	
직무환경 11 → 개인 관련 환경	1.306	0.222	0.791	5.873***
직무환경 12 → 개인 관련 환경	1.199	0.207	0.76	5.804***

직무환경 9	→	조직 관련 환경	1			0.578	
직무환경 10	→	조직 관련 환경	1.375	0.215	0.899		6.382***
직무환경 13	→	조직 관련 환경	1.03	0.154	0.709		6.672***
직무환경 14	→	조직 관련 환경	1.157	0.178	0.805		6.493***
감정노동요인 1	→	감정노동	1			0.808	
감정노동요인 2	→	감정노동	1.031	0.087	0.927		11.897***
감정노동요인 3	→	감정노동	0.853	0.078	0.843		10.927***
신체적 스트레스	→	직무스트레스	1			0.891	
심리적 스트레스	→	직무스트레스	0.938	0.105	0.863		8.962***

*** p<0.001

3.3.5.3 수렴타당도 및 판별타당도 검증

수렴 타당도란 잠재 변수를 구성하는 하위의 측정항목 값 사이에 높은 상관관계가 있어야 한다는 것이다. 이러한 수렴 타당도를 검증하기 위해 각 변수에 대한 개념 신뢰도(Construct Reliability: CR)와 평균 분산 추출 값(Average Variance Extracted: AVE)을 [표 5]와 같이 산출하였다. 개념 신뢰도는 0.70 이상, 평균 분산 추출 값은 0.50 이상이면 수렴 타당도가 양호한 것으로 판단하는데[50], 모든 항목에서 기준에 부합하는 것으로 나타나 본 모형은 수렴 타당도가 양호한 것으로 판단되었다. 더불어 잠재 변수 간 변별력이 존재하는지를 확인하기 위해 판별 타당도 검증을 하였고, 판별 타당도는 잠재 변수 간 상관계수의 하한 값, 상한 값 사이에 1이 포함되지 않을 때 변별력이 있는 것으로 판단한다. 본 연구에서 활용되는 잠재 변수 간 상관계수의 하한 값, 상한 값 사이에 1이 포함되지 않아 최종적으로 판별 타당도 역시 양호한 것으로 확인되었다.

[표 5] 수렴 타당도 검증 결과

[Table 5] Convergent Validity Verification Result

변수	CR	AVE
변혁적 리더십	0.86	0.61
거래적 리더십	0.76	0.52
팔로워십	0.83	0.56
실효성 제고	0.93	0.83
안전 보건 성과	0.88	0.78

3.4 자료분석방법

본 연구는 보건 관리 종사자의 직무환경과 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을

분석하고, 추가로 변수 간 관계에 대하여 경력에 따른 비교 분석을 하기 위해 SPSS 25.0ver, AMOS 22.0ver 프로그램을 사용하여 다음의 통계분석을 실시하였다. 첫째, 타당성과 신뢰성을 확보하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였고, Cronbach's alpha 값을 도출하였다. 둘째, 연구 대상과 주요 변수의 특성을 파악하기 위해 빈도 분석과 기술 통계 분석을 실시하였다. 셋째, 주요 변수 간의 상관관계를 알아보기 위하여 Pearson 상관분석을 실시하였다. 넷째, 구조방정식을 통해 직무환경, 감정노동, 직무스트레스의 관계를 파악하였고 다집단 구조방정식을 통해 경력에 따른 비교 분석을 실시하였다. 구조방정식 분석에 대해서는 모형 적합도 확인을 위해 χ^2 값, CFI, TLI, RMSEA 등의 지수를 활용하였고, 다집단 구조방정식에서의 비교 유의성은 Critical Ratios for Difference(이하 CRD)의 값으로 판단하였다.

4. 연구결과

4.1 주요변수의 기술통계분석

주요 변수의 특성을 확인하기 위해 기술 통계 분석을 실시하였고 그 결과는 아래 [표 6]과 같다. 직무 관련 환경의 평균은 4.23(SD=0.62), 개인 관련 환경의 평균은 2.70(SD=0.89), 조직 관련 환경의 평균은 3.61(SD=0.82), 감정노동의 평균은 3.43(SD=0.69), 신체적 스트레스의 평균은 2.61(SD=0.98), 심리적 스트레스의 평균은 2.58(SD=0.95), 직무스트레스의 평균은 2.60(SD=0.91)으로 확인되었다. 더불어 각 변수의 정규성 확인을 위해 왜도(Skewness)와 첨도(Kurtosis)를 확인하였는데, 모든 왜도와 첨도의 절댓값이 3과 10 미만으로 나타나 정규분포임을 확인하였다[51].

[표 6] 기술 통계

[Table 6] Descriptive Statistics

변수명	Mean	SD	Skewness	Kurtosis
직무 관련 환경	4.23	0.62	-1.194	4.315
개인 관련 환경	2.70	0.89	-0.053	-0.530
조직 관련 환경	3.61	0.82	-0.447	0.157
감정노동	3.43	0.69	-0.167	0.198
신체적 스트레스	2.61	0.98	0.217	-0.622
심리적 스트레스	2.58	0.95	0.051	-0.618
직무스트레스	2.60	0.91	0.134	-0.414

4.2 주요변수 간 상관관계분석

본 연구의 변인 간 상관관계를 파악하기 위해 Pearson의 상관분석을 [표 7]과 같이 실시하였다. 분석 결과, 직무 관련 환경은 개인 관련 환경과는 부적 관계를, 조직 관련 환경, 감정노동과는 정적 관계를 보였다. 개인 관련 환경은 감정노동과 부적 관계를, 직무스트레스와도 부적 관계를 보였다. 그리고 감정노동은 직무스트레스와 정적 관계를 갖는 것으로 확인되었다.

[표 7] 상관분석

[Table 7] Correlation Analysis

	1	2	3	4	5
1. 직무 관련 환경	1				
2. 개인 관련 환경	-0.244**	1			
3. 조직 관련 환경	0.321***	-0.018	1		
4. 감정노동	0.261**	-0.534***	0.108	1	
5. 직무스트레스	0.048	-0.476***	-0.121	0.483***	1

** p<0.01 *** p<0.001

4.3 직무환경, 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향

연구 모형 검증을 위해 구조방정식 경로분석을 실시하였다. [표 8]과 같이 구조방정식 경로분석에 앞서 모형 적합도를 확인한 결과, RMSEA=0.078, IFI=0.928, TLI=0.903, CFI=0.926으로 확인적 요인분석과 대비하여 자유도가 동일하여 동일한 수준으로 모형이 적합함을 확인하였다. 먼저 전체 응답자를 대상으로 분석을 실시한 결과, 개인 관련 환경 수준이 높을수록 직무스트레스가 감소하는 것으로 나타났다($\beta=-0.471$, $p<0.001$). 그리고 감정노동 수준이 높을수록 직무스트레스는 증가하는 것으로 확인되었다($\beta=0.278$, $p<0.05$). 그러나 직무 관련 환경, 조직 관련 환경은 직무스트레스와 유의한 관계에 있지 않았다.

[표 8] 전체 대상에 대한 결과

[Table 8] Results for All Targets

DV	IV	B	SE	β	t	p
직무스트레스	직무 관련 환경	-0.145	0.158	-0.095	-0.915	0.36
	개인 관련 환경	-0.621	0.186	-0.471	-3.346***	0.000
	조직 관련 환경	-0.223	0.124	-0.167	-1.803	0.071
	감정노동	0.355	0.148	0.278	2.402*	0.016

* p<0.05, *** p<0.001

5. 결론

본 연구에서는 조직의 안전보건 확보 및 산업재해 예방의 핵심 인력인 보건 관리 종사자들의 직무환경과 감정노동, 직무스트레스의 환경요인을 살펴보고 관리 방안과 대응 전략을 제공하고자 한다. 보건 관리 종사자에 대한 직무스트레스 실태와 영향 요인들을 실증적으로 규명하여 사업장의 보건 관리 종사자의 업무 효율을 높여 건강한 작업환경 조성으로 산업재해 예방에 긍정적으로 기여하고자 한다.

본 연구의 목적을 달성하기 위해 문헌 연구를 바탕으로 이론적 접근 방법과 실증연구를 진행하였으며 설정한 연구 가설을 검증하기 위해 보건 관리 종사자들 중

사업장 보건 관리 선임 자격이 많은 간호, 산업위생 영역에서 설문에 동의한 대상으로 조사를 실시하여 표본 데이터를 수집하고 분석하였다. 분석을 통해 유의한 결과를 확인한 내용을 요약하면 아래와 같다.

첫째, 개인 관련 환경은 직무스트레스에 부적(-)으로 유의한 영향을 미친다. 개인이 일하는 환경이 적절하지 않을 경우, 이는 그들의 직무 스트레스를 증가시키는 요인이 될 수 있다. 이는 개인의 심리적, 사회적, 물리적 환경 등을 포함할 수 있다. 따라서 조직이 개인의 환경을 고려하고 적절하게 관리함으로써 직무 스트레스를 줄일 수 있다.

둘째, 감정노동은 직무스트레스에 정적(+)으로 유의한 영향을 미친다. 감정노동은 개인이 자신의 감정을 조절하고 다른 사람들과 상호작용할 때 발생하는 노동으로 이는 직무스트레스와 긍정적인 관계를 가질 수 있다. 예를 들어, 업무 수행 시 노무를 제공하는 대상자들에게 밝은 표정을 유지하고 안전보건 업무를 수행해야 하는 감정 노동을 해야 하므로, 이러한 상황에서 직무스트레스가 증가할 수 있다. 따라서 조직이 이러한 감정노동을 고려하여 적절한 대처방안을 마련하면서 직무스트레스를 줄일 수 있다.

종합적으로 본 연구에서는 보건 관리 종사자들의 경우 직무환경 중에서도 개인환경이 잘 조성되어야 직무스트레스가 감소하며, 감정노동 수준이 높을수록 직무스트레스가 증가하는 결과가 확인되었다. 최근 보건 관리 종사자를 의무적으로 고용해야 하는 제도적 변화로 인하여 그 조건을 충족하기 위해 최소한의 인력을 충원하여 보건 관리 업무를 수행하고 있는 경우가 많다. 따라서 조직적, 직무적 지원보다도 개인 관련 환경이 상대적으로 중요하게 나타난 것으로 유추해 볼 수 있다. 그러나 이와 관련된 보고서에 따르면[52] 보건 관리는 보건위생뿐 아니라 위험물 관리, 안전사고예방을 포괄하여 수행되어야 한다는 점에서 다양한 전문 인력들을 배치할 필요성이 제기된다. 그리고 이러한 팀 구성에 따라 안전성과 증진은 물론, 조직적 지원 역시도 직무스트레스를 감소시킬 자원이 될 수 있을 것이라 기대한다. 감정노동이 스트레스 지수를 높이는 결과에 대해서는, 조직에서 각 직원의 적절한 교육과 인적 자원관리를 제공하여 감정노동에 대한 대처 능력을 향상하게 시키고 직무스트레스를 최소화하는 노력이 필요하다. 이를 통해 조직 내 감정노동 역할을 수행하는 직원들의 건강과 산업재해 예방 및 안전보건 문화 정착이 향상될 수 있다.

References

- [1] Analysis of Industrial Accidents in 2021, Ministry of Employment and Labor, (2022)
Available from: https://www.moel.go.kr/policy/policydata/view.do?bbs_seq=20221201394
- [2] J. P. Park, I. O. Jeon, Effects of MICE Industrial Employee's Job Stressors on Intent to Leave and Test of Mediating Role of Job Satisfaction and Job Commitment, Exploring the Mediating Role of Organizational Commitment, The Journal of the Korea Contents Association, (2011), Vol.11, No.12, pp.190-205.
UCI: G704-001475.2011.11.12.056
- [3] G. H. Jo, H. S. Ko, Effect of Cabin Attendants' Job Stress on Job Satisfaction and Organizational Commitment and Turnover Intention in the Airline Service, The Journal of the Korea Contents Association, (2010), Vol.10, No.7, pp.404-419.
DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2010.10.7.404>
- [4] W. B. Kim, G. Y. Lee, G. R. Lee, Work Environment and Stress of Emotional Laborers, Korean Journal of Sociology, (2012), Vol.46, No.2, pp.123-149.
UCI: G704-000205.2012.46.2.003

- [5] J. D. Ford, Institutional versus Questionnaire Measures of Organizational Structure: A Reexamination, *Academy of Management Journal*, (1979), Vol.22, No.3, pp.601-610.
DOI: <https://doi.org/10.5465/255748>
- [6] H. C. Jo, J. G. Eom, The Effect of Job Environment and Organizational Trust on Job Engagement, Job Proficiency and Job Performance: For Manufacturing Employees in the A Company, *Korean Society of Management Education*, (2018), Vol.33, No.6, pp.625-652.
DOI: <https://doi.org/10.23839/kabe.2018.33.6.625>
- [7] B. R. Kim, Y. S. Park, Moderating Effect of Job Stress Coping Methods in the Relationship between Job Environment, Job Enthusiasm, and Psychological Burnout of Elementary Teachers, *Stress*, (2012), Vol.20, No.3, pp.199-208.
- [8] H. A. Lee, K. H. Lee, The Relationship among Job Stress, Job Satisfaction, and Burnout of the Professional School Counselors, *Korean Psychological Journal: School*, (2009), Vol.6, No.1, pp.83-102.
DOI: <https://doi.org/10.16983/kjsp.2009.6.1.83>
- [9] Y. H. Park, J. D. Na, S. H. Kim, Influences of Working Environmental Factors of Care Providers on their Job Stress : Based on variables Self-Efficacy Level, *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, (2011), Vol.52, pp.349-368.
DOI: <https://doi.org/10.21194/kjgsw..52.201106.349>
- [10] S. J. Han, M. S. Kwon, O. S. Yun, M. Y. Moon, Public Health Nurses' Emotional Labor and Job Stress, *Journal of the Korean Public Health Nursing*, (2012), Vol.26, No.2, pp.314-327.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5932/JKPHN.2012.26.2.314>
- [11] Y. J. An, S. Park, C. H. Lee, Y. Kim, G. Y. Cho, Y. M. Kim, The effect of safety and health activities on the accident rate by occupational safety and health survey, *Journal of the Korean Data And Information Science Society*, (2019), Vol.30, No.6, pp.1289-1298.
DOI: <https://doi.org/10.7465/jkdi.2019.30.6.1289>
- [12] S. M. Park, H. S. Jeong, B. I. Lim, Awareness and Opinion of Occupational Health Manager on the Deregulation of Occupational Safety and Health, *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, (2003), Vol.14, No.1, pp.83-94.
Available from: <https://scienceon.kisti.re.kr/srch/selectPORSrchArticle.do?cn=JAKO200322219489537>
- [13] M. S. Han, The Effect of Job Performance and Job Stress and Burnout on Job Turnover Intention of Hospital Health Manager, Jeju National University, Doctoral Dissertation, (2022)
Available from: <https://oak.jejunu.ac.kr/handle/2020.oak/24274>
- [14] S. H. Ho, M. Y. Lee, Y. J. Choi, E. Y. Lee, H. C. Ahn, Implementation of web application supporting customized Health management of healthcare managers of people with disabilities, *Proceedings of HCI Korea 2019*, (2019), pp.928-931.
Available from: <https://www.dbpia.co.kr/Journal/articleDetail?nodeId=NODE08008248>
- [15] <https://ko.dict.naver.com/#/search?query=%EC%A7%81%EB%AC%B4>, Feb 25 (2023)
- [16] Y. R. Kim, Y. G. Lim, A study on the causal relationship between job environment, job attitude, job stress, and life satisfaction, *Tax Accounting Research*, (2009), Vol.24, pp.127-148.
Available from: <https://kiss.kstudy.com/Detail/Ar?key=2785596>
- [17] G. Forehand, B. Von Gilmer, Environmental Variations in Studies of Organisational Behaviour, *Psychological Bulletin*, (1964), Vol.62, No.6, pp.362-381.
DOI: <https://doi.org/10.1037/h0045960>
- [18] R. Likert, *The human organization: its management and values*, McGraw-Hill, (1967)
Available from: <https://psycnet.apa.org/record/1967-35036-000>
- [19] H. J. Lee, A Study on the Effect of Emotional Intelligence to the Organizational Citizenship Behavior : In the Public organizations in Korea, Ewha Womans University, Doctoral Dissertation, (2011)
Available from: <https://dspace.ewha.ac.kr/handle/2015.oak/188571>
- [20] M. S. Choi, Y. A. Yoon, Ego-resilience, Job Environment, Job Enthusiasm: The Impact of Turnover Intention on Childcare Teachers, *Korea Journal of Child Care and Education*, (2019), Vol.116, pp.123-143.
DOI: <https://doi.org/10.37918/kce.2019.05.116.123>

- [21] J. W. Oh, Y. H. Yeo, The Effects of Working Environment among Workers with Disabilities on Job Satisfaction: Focusing on the Differences by Disability Types, *Journal of Disability and Welfare*, (2021), Vol.52, No.52, pp.7-32.
- [22] N. S. Choi, J. G. Kim, A Study on Job Stress and Job Satisfaction of Fire Fighters, *Korean Journal of Local Government & Administration Studies*, (2011), Vol.25, No.3, pp.481-501.
Available from: <https://kiss.kstudy.com/Detail/Ar?key=3482326>
- [23] S. J. Jeong, W. S. Kim, A Study on Leadership Types and Job Satisfaction, *Journal of Industrial Economics and Business*, (2001), Vol.14, No.1, pp.225-231.
Available from: <https://www.dbpia.co.kr/Journal/articleDetail?nodeId=NODE01667957>
- [24] J. R. Schermerhorn, J. G. Hunt, R. N. Osborn, *Managing Organizational Behavior*, Wiley, p.453, (1993)
Available from: <https://www.amazon.com/Managing-Organizational-Behavior-Wiley-Management/dp/0471577502>
- [25] S. G. Seon, A study on the effects of job environment, emotional labor and stress on turnover intention of employees in highway service areas, Konkuk University, Doctoral Dissertation, (2019)
Available from: <https://scienceon.kisti.re.kr/srch/selectPORSrchArticle.do?cn=DIKO0015502435>
- [26] M. Y. Kim, The Effects of New Airscape on Employees' Job Commitment, Job Satisfaction and Job Performance: Focusing on the A380 Aircraft, Inha University, Doctoral Dissertation, (2014)
- [27] H. R. Johnston, A New Conceptualization of Source of Organizational Climate, *Administrative Science Quarterly*, (1976), Vol.21, No.1, pp.95-103.
Available from: <https://www.jstor.org/stable/2391881>
- [28] M. J. Kim, Effects of the Hotel Employee's Emotional Labor upon the Job - related Attitudes, *Journal of Tourism Science*, (1998), Vol.21, No.2, pp.129-141.
UCI: I410-ECN-0102-2009-320-006838525
- [29] A. Brain de Castro, The effect of emotional labor on depression and job dissatisfaction among young workers, The Johns Hopkins University, (2003)
Available from: https://www.proquest.com/openview/ac52a7f87e2a1164c82002dbd5a792a7/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&di_ss=y
- [30] A. R. Hochschild, *The Managed Heart: Commercialization of human feeling*, Berkeley, CA: University of California Press, (1983)
- [31] C. Dormann, D. M. Kaiser, Emotional requirements at work and their consequences for call-center jobs, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, (2002), Vol.11, No.3, pp.257-283.
DOI: <https://doi.org/10.1080/13594320244000166>
- [32] C. M. Brotheridge, A. A. Grandey, Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work, *Journal of Vocational Behavior*, (2002), Vol.60, No.1, pp.17-39.
Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879101918159>
- [33] J. W. Choi, Influence of Emotional Labour on Turnover Intention : Mediation Effect of Flourishing and Moderated Mediation Effect of Social Support, *Journal of venture innovation*, (2022), Vol.5, No.1, pp.39-58.
Available from: <https://scienceon.kisti.re.kr/srch/selectPORSrchArticle.do?cn=JAKO202222458446829>
- [34] Y. B. Park, D. H. Ahn, S. W. Lee, Influence of Emotion Labor on Job Stress and Burnout for the Hotel Employee, *The Journal of the Korea Contents Association*, (2009), Vol.9, No.12, pp.853-864.
Available from: <https://koreascience.kr/article/JAKO200912368300534.pdf>
- [35] N. Gupta, T. A. Beehr, Job stress and employee behavior, organizational behavior and human performance, (1979), Vol.23, No.3, pp.373-387.
Available from: <https://psycnet.apa.org/record/1980-26634-001>
- [36] J. A. Morris, D. C. Feldman, The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor, *The Academy of Management Review*, (1996), Vol.21, No.4, pp.986-1010.
DOI: <https://doi.org/10.2307/259161>
- [37] T. A. Beehr, J. E. Newman, Job Stress, Employee Health, Organizational Effectiveness: A Facet analysis, Model and Literature Reviews, *Personal Psychology*, (1978), Vol.31, No.4, pp.665-669.

DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x>

- [38] D. Hellriegel, J. W. Slocum, *Fundamentals of Organizational Behavior*, South-Western/Cengage Learning, Mason, (2007)
Available from: https://books.google.co.kr/books/about/Fundamentals_of_Organizational_Behavior.html?id=GG3XAQAACAAJ&redir_esc=y
- [39] J. C. Baek, Possible effects of interpersonal relationship stress on working mindset and turnover intention : focusing on satisfaction with in-house communication as a moderating variable, Uiduk University, Doctoral Dissertation, (2008)
Available from: <https://scienceon.kisti.re.kr/srch/selectPORSrchArticle.do?cn=DIKO0011311926>
- [40] E. J. Park, M. J. Kang, A Study on the Effect of Social Worker's Job Stress on Turnover Intention and Work Exhaustion, *The Journal of the Convergence on Culture Technology*, (2023), Vol.9, No.1, pp.205-211.
Available from: <https://koreascience.kr/article/JAKO202311540140399.page>
- [41] D. F. Parker, T. A. DeCotiis, Organizational determinants of job stress, *Organizational Behavior and Human Performance*, (1983), Vol.32, No.2, pp.160-177.
Available from: <https://psycnet.apa.org/record/1984-05408-001>
- [42] J. G. Lim, J. M. Yang, J. R. Choi, The Effects of Job Stress on Self-efficacy and Job Commitment : Focused on 'K' Airline Flight Attendants, *Journal of Tourism and Leisure Research*, (2012), Vol.24, No.3, pp.283-302.
Available from: <https://www.dbpia.co.kr/Journal/articleDetail?nodeId=NODE01834242>
- [43] J. W. Byun, Y. Y. Lee, J. Y. Ko, Effects of Job Environment of the Hotel Banquet on Organizational Commitment and Turnover Intention: Focused on Super Deluxe Hotels in Seoul, *Journal of Foodservice Management*, (2012), Vol.15, No.5, pp.197-222.
Available from: <https://kiss.kstudy.com/Detail/Ar?key=3105273>
- [44] S. M. Kruml, D. Geddes, Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work, *Management Communication Quarterly*, (2000), Vol.14, No.1, pp.8-49.
DOI: <https://doi.org/10.1177/0893318900141002>
- [45] C. M. Brotheridge, R. T. Lee, Development and Validation of the Emotional Labour Scale, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, (2003), Vol.76, No.3, pp.365-379.
DOI: <https://doi.org/10.1348/096317903769647229>
- [46] Y. H. Woo, Y. S. Nam, Study on Effect of the Service Recovery Justice on Customer Satisfaction According to Service Relationship Type in the Casino Industry : Focusing on the Recognition of Interactional Justice, *Journal of Service Research*, (2007), Vol.4, No.1, pp.39-57.
Available from: <https://www.dbpia.co.kr/journal/articleDetail?nodeId=NODE01625493>
- [47] Y. H. Kim, *Foundations of Health Psychology*, HongKyung, p.160, (1999)
Available from: <https://product.kyobobook.co.kr/detail/S000001312122>
- [48] H. J. Kim, Marital intimacy according to middle-aged women's stress, *JOURNAL OF THE KOREAN SOCIETY OF MATERNAL AND CHILD HEALTH*, (2001), Vol.5, No.1, pp.123-136.
UCI: G704-000928.2001.5.1.009
- [49] J. F. Hair, Black, *Multivariate data analysis*, Kennesaw State University, (2009)
Available from: <https://digitalcommons.kennesaw.edu/facpubs/2925/>
- [50] J. P. Woo, *Concept and Understanding of Structural Equation Model*, Seoul: Narae Han, (2012)
Available from: <https://product.kyobobook.co.kr/detail/S000000807303>
- [51] R. B. Kline, *Principles and practice of structural equation modeling*, Guilford publications, (2005)
Available from: <https://psycnet.apa.org/record/2005-03476-000>
- [52] G. H. Woo, M. S. Lee, Y. H. Kim, J. C. Kim, S. Y. Yoon, H. K. Yum, Study on problems and improvement plans according to the direct employment of health managers at workplaces, Occupational Safety and Health Agency, Occupational Safety and Health Research Institute, (2021)
Available from: https://policy.nl.go.kr/search/searchDetail.do?rec_key=SH2_PL20220284496