

비서의 직무스트레스에 관한 연구동향 분석

김소영

숭의여자대학교 비서사무행정과

An Analysis of Research Trends on Secretary's Job Stress

Soyoung Kim

Department of Administrative Professional, Soongeui Women's University

요약 본 연구는 비서의 직무스트레스에 관한 연구 동향을 분석하여 비서 직무스트레스 연구를 위한 기초자료를 제공하고자 하였다. 이를 위해 1997년부터 2021년까지 국내 학위논문과 학술지에 발표된 논문 총 25편을 분석대상으로 하여 연구시기, 연구대상, 연구방법, 연구주제별 연구 동향을 분석하였다. 주요 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 비서의 직무스트레스는 1997년을 시작으로 꾸준히 연구가 이루어지고 있다. 둘째, 연구대상은 기업 비서의 비중이 높았다. 셋째, 연구방법은 양적 연구가 질적 연구보다 활발히 이루어졌다. 그리고 양적 연구에서는 설문지를 활용한 조사 연구가, 질적 연구는 심층 면접이 주로 이루어졌다. 넷째, 연구 주제는 직무 관련 변인이 가장 많았고 다음으로는 개인 관련 변인, 조직 관련 변인 순이었다. 그러나 스트레스 대응 관련 연구는 미비한 것으로 나타났다. 본 연구결과를 통해 향후 연구 방향을 제시하면 첫째, 비서의 직무스트레스에 관한 연구는 대상을 학력, 경력, 고용형태 등에 따라 세분화하여 다양한 비서 유형에 따른 직무스트레스 탐색이 필요하다. 둘째, 다양한 연구방법으로 다각화된 연구를 시도해볼 필요가 있다. 또한, 추후 비서의 직무스트레스 관련 연구는 다양한 변인들 간의 영향 관계 탐색이 요구되며 이에 국한되지 않고 업무 현장에서 직무스트레스에 대처하기 위한 실질적 프로그램 개발이 요구된다.

Abstract This study sought to provide primary data for further research on job stress of secretaries by analyzing the current research trends relating to this subject. A total of 25 papers published in domestic theses and journals were examined to analyze research trends based on the research period, research object, research method, and research subject. The main findings were as follows: First, research on the job stress of secretaries has been steadily carried out since 1997. Second, corporate secretaries accounted for a high proportion of the research subjects. Third, in terms of the research method used, quantitative research was carried out more frequently than qualitative research. Fourth, the subjects researched were in the order of job-related variables, individual-related variables, and organizational-related variables. The directions for future research on the job stress of secretaries through the results of this study are as follows: First, future research needs to explore job stress by categorizing the secretaries based on educational background, career, and employment types, and attempting the use of diverse research methods. In addition, future research on secretarial job stress would require the development of practical programs to cope with job stress in the workplace and not be limited to just exploring the influence of the relationship between various variables.

Keywords : Secretary, Job Stress, Analysis of Research Method, Analysis of Research Subject, Research Trends

*Corresponding Author : Soyoung Kim(Soongeui Women's University)

email: sykim@sewc.ac.kr

Received August 16, 2023

Accepted October 6, 2023

Revised September 11, 2023

Published October 31, 2023

1. 서론

현대 사회에서 스트레스는 간과할 수 없는 문제이다. 직종을 불문하고 업무 현장에서 야기되는 각종 문제로 극단적 선택을 한 직장인에 대한 언론 보도는 끊이지 않고 발생하고 있으며 보도 내용이 아니더라도 직장인들이 업무 현장 곳곳에서 크고 작은 스트레스를 겪고 있는 것은 일반적이다. 특히 과도한 직무 스트레스는 개인의 정신건강 및 신체에 부정적 영향을 미칠 뿐 아니라 조직의 효율성을 감소시키는 것이 밝혀져[1] 조직과 국가 수준에서도 관심을 두고 해결해야 할 중요한 문제로 여겨진다. 직무스트레스가 사회적으로 미치는 영향력이 커짐에 따라 우리나라에서는 2002년 12월에 산업안전보건법을 개정하고 이후 산업보건기준에 관한 규칙을 개정하며 직무 스트레스 관련 조항을 삽입하는 등 직무스트레스 대처 방안을 위해 노력하고 있다. 이러한 사회적 분위기 속에 학계에서도 직무스트레스에 대한 관심은 크게 확대되었다. 우리나라에서 직무스트레스에 관한 연구는 1980년대부터 시작되어 2000년대 들어 연간 논문 수가 100편을 넘었고, 2016년도부터는 연간 논문 수가 400편이 넘는 등 사회적 관심 속에서 연구 논문 또한 지속적으로 증가해왔다[2].

직무스트레스는 직무에 기반한 스트레스이므로 직업별로 스트레스 요인 탐색 및 대처방안을 찾기 위한 연구가 꾸준히 이루어졌다. 비서직은 스트레스를 많이 받는 직종 중 하나이며[3] 감정노동을 많이 수행하는 직종 중 하나로 나타나기도 했다[4]. 이는 조직에서 비서의 위치와 업무 특성 등에서 그 이유를 찾아볼 수 있는데 상사에 직속되어 업무를 수행하는 직무 특성상 비서는 보좌하는 상사의 유형에 따라 고충을 겪기도 하고, 단독으로 업무를 수행하는 경우가 많아 동료 관계에 제약받아서 스트레스를 경험하기도 한다[5]. 특히 일반 사무직과는 달리 비서는 비정형적 업무가 동시다발적으로 발생하기도 하며, 새로운 종류의 업무가 돌발적으로 발생하기도 하여 긴장을 늦출 수 없다[6]. 특히 현대 사회에서는 한 명의 비서가 여러 명의 상사를 보좌하는 근무형태가 증가하고 있는데[7] 이때 여러 명의 상사를 동시에 보좌하는 비서는 업무를 수행하며 어느 상사의 업무를 우선순위로 두고 처리해야 할지 결정하는 데 어려움을 겪는다[8]. 상사의 의견을 중간에서 임직원에게 전달하는 비서는 구성원과의 인간관계나 업무 진행 과정에서 갈등을 경험하기도 하며[5] 근속연수나 업무능력에 따른 승진이 일반직에 비해 제약받는 경우가 있어 스트레

스를 겪기도 한다[9]. 특히 정보화 시대에서 업무에 스마트기기 및 스마트 환경이 도입된 이후 비서는 시간과 공간의 제약 없는 업무 지시로 인해 관련 스트레스가 더욱 증가하였으며[10] 급증하는 비정규직의 고용형태는 미래에 대한 불확실성으로 고용불안을 야기하기도 한다[11]. 더욱이 비서는 사회적 통념상 어린 미혼 비서를 선호한다는 인식이 일부 남아있어, 고경력의 나이 많은 비서들이 오히려 경력개발이나 고용에 있어 불안함을 갖기도 한다[12]. 이처럼 비서는 경력이 쌓이면서 전문성을 인정받기보다는 비서직에 대한 저평가된 사회적 인식으로 인해 스트레스를 경험하기도 하며 앞에서 주목받기보다 뒤에서 타인을 보좌하는 직무 특성상 때로는 직업에 대한 회의를 느끼기도 한다[5]. 특히 최근 비서의 업무는 AI 비서의 등장과 함께 직업에 대한 우려의 소리가 나오는 동시에[13], 4차 산업혁명 시대에 걸맞은 업무 능력의 함양 및 새롭게 확장된 직무 수행에 도전받고 있다[14].

비서의 스트레스는 조직의 경영진과 경영 전반에 직간접적인 영향을 끼쳐 조직 현장에서 간과할 수 없는 현상이므로[15] 위와 같은 비서직의 직무 특성에 기반하여 관련 스트레스 연구들이 이루어져 왔다. 그러나 지금까지는 비서의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 찾고 직무스트레스가 직무태도와 조직에 미치는 영향을 검증하는 연구가 주를 이루었다. 비서의 직무스트레스에 대한 지속적인 연구 속에서도 이를 총체적으로 살펴보는 연구는 미비한 실정이다. 이에 비서의 직무스트레스에 대한 연구 동향을 이해하고 향후 연구 방향을 그려볼 수 있는 접근이 필요하다. 지금까지 발표된 비서의 스트레스에 관한 연구들을 종합적이고 체계적으로 분석하여 동향을 살펴보는 것은 향후 수행되는 비서의 직무스트레스 관련 연구방향 제시에 도움을 줄 수 있을 것이다. 연구동향 분석은 거시적인 관점에서 연구의 방향성을 잡는데 매우 유용한 방법이다[16]. 따라서 본 연구는 국내에 발표된 비서의 직무스트레스 관련 연구를 분석틀에 따라 분석함으로써 향후 비서의 직무스트레스 연구 방향을 위한 기초자료를 제공하고자 한다. 본 연구의 목적을 위한 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

- 1) 비서의 직무스트레스 연구 시기별 경향은?
- 2) 비서의 직무스트레스 연구 대상별 경향은?
- 3) 비서의 직무스트레스 연구 방법별 경향은?
- 4) 비서의 직무스트레스 연구 내용별 경향은?

2. 연구방법

2.1 분석대상

본 연구는 국내에서 비서의 스트레스에 관해 이루어진 연구 동향을 분석하기 위해 1997년부터 2021년까지 국내에서 연구된 비서의 스트레스 관련 논문 25편을 대상으로 분석하였다. 수집 범위는 한국연구재단에 등재 혹은 등재 후보지로 게재된 비서의 직무스트레스 관련 국내 학술지 전체와 관련 학위논문이다. 분석대상 논문은 다음과 같은 절차로 선정하였다. 첫째, 자료수집을 위해 한국교육학술정보원 학술연구정보서비스(RISS), 국회도서관, 국립중앙도서관의 데이터베이스에서 ‘비서’, ‘직무스트레스’, ‘업무스트레스’, ‘스트레스’, ‘job stress’, ‘occupational stress’ 등 다양한 용어로 비서의 직무스트레스 관련 연구를 검색하였다. 이렇게 도출된 논문을 대상으로 두 번째로 논문의 제목, 초록, 주제어 등을 확인하여 본 연구의 대상이 아닌 논문은 제외하였다. 세 번째로, 학위논문이 학술지에 발표된 경우는 내용 중복을 피하고자 학위논문을 제외하고 학술지 논문을 선정하였으며 이러한 과정을 거쳐 최종적으로 현직 비서의 직무스트레스에 관한 연구 총 25편을 분석대상으로 선정하였다.

2.2 분석기준 및 분석방법

수집된 논문은 직무스트레스 연구동향 선행연구를 종합적으로 검토한 후 조형숙, 정우영, 김민영이 활용한 연구동향 분석틀[17]과 김보영, 조혜연이 활용한 연구동향 분석틀[16]을 바탕으로 분류하였으며, 연구대상과 연구내용 등 직종별 특성과 연구의 목적에 따라 범주화 내용이 달라지는 경우 본 연구의 목적에 맞게 수정 및 보완하여 사용하였다.

2.2.1 연구시기

비서직 스트레스 연구의 연도별 추이와 분포를 살펴보고 유형별 경향을 파악하기 위하여 연구시기를 분석하였다. 구체적으로는 국내에서 비서의 직무스트레스 관련 연구가 처음 발표된 1997년을 기점으로 2021년까지 25년간의 경향을 분석하기 위해 연구 초기부터 5년 단위로 시기를 묶어 분석하였다. 그 결과 본 연구에서는 1997-2001, 2002-2006, 2007-2011, 2012-2016, 2019-2021의 총 5개로 연도별 기준이 설정되었다. 연구유형은 학술지 논문, 학위논문으로 구분하였다. 학술지 논문의 경우 게재된 학술지별로 세부 분류하였으며

학위논문의 경우 모두 석사 논문으로 확인되어 학교별로 세부 분류하였다.

2.2.2 연구대상

본 연구에서는 연구대상의 경향을 파악하기 위하여 연구의 초점에 따라 연구대상 유형을 범주화하여 분류하였다. 연구대상은 크게 기업 비서와 그 외의 비서로 구분하였고 기업 비서의 경우는 서울 소재 기업체에 근무하는 비서, 수도권에 근무하는 비서 등으로 지역에 따라 분류된 경우가 많아 지역에 따라 기업 비서를 세부 분류하였다. 또한, 기업 비서라 할지라도 지역이 아닌 팀비서, 신입비서, 경력 몇 년 이상의 비서 등으로 연구대상을 비서 유형별로 한정 지어 연구가 진행된 경우 해당 유형에 따라 분류하였다. 기업 비서 외에는 의료 비서, 법률 비서 등 특수 분야 종사자를 대상으로 연구가 이루어져 분류하였고, 비서와 사무직 종사자를 포괄하여 연구가 진행된 경우 별도 분류하였다.

2.2.3 연구방법

본 연구에서는 연구방법의 경향을 분석하기 위해 수집된 연구 자료들을 분류하였다. 구체적으로는 양적연구와 질적연구, 문헌연구, 혼합연구로 분류하였으며 양적연구와 질적연구는 연구 방법론에 따라 세부 분류하였다. 양적연구의 세부 분류로는 실험, 관찰, 조사가 있고, 질적연구의 세부 분류로는 심층면접, 참여관찰이 있다. 그러나 분석결과 문헌연구는 없는 것으로 나타나 최종적으로 양적연구, 질적연구, 혼합연구(양적+질적)의 3가지 범주로 구분하여 분석하였다.

2.2.4 연구내용

본 연구에서는 연구내용을 분석하기 위해 선행연구에서 활용한 틀을 근거로 본 연구의 자료를 크게 개인관련, 조직관련, 직무관련의 3가지 변인으로 범주화하였다. 직무스트레스 연구동향 선행연구를 고찰한 결과 직종별로 직무스트레스의 내용이 달라지므로 대상으로 하는 직종에 따라 연구내용의 하위범주는 약간씩 차이가 있었다. 이에 본 연구에서는 3가지 범주 기준을 정하고 하위영역과 그에 해당하는 세부내용은 자료 분석결과 도출된 내용을 바탕으로 범주화하여 분류하였다. 연구내용별로 분석기준을 분류하여 제시하면 Table 1과 같다.

Table 1. Research Content Analysis Criteria

Category	Subcategory	Details
Individual-Related Variables	Personality Type	MBTI, Type A/B Type, Internal/External control position, etc
	Demographic Characteristics	Education, Career, Employment type, etc
	Personal Characteristics	Self-efficacy, Personal innovation, Task performance confidence, Emotional intelligence, etc
	Lifestyle	Types of leisure activities, Social styles, etc
	Mental Health	Exhaustion, Anxiety, Depression, etc
	Coping with Stress	Physical, Mental, Destructive, Direct, Psychological methods, etc
Organizational-Related Variables	Social Support	Support from the supervisor, colleagues, etc
	Interpersonal Relationship	Boss trust, LMX, Communication satisfaction, etc
	Organizational Environment	Smart environments, etc
	Organizational Culture	Development culture, Rational culture, Hierarchical culture, Agreement culture, etc
Job-Related Variables	Career Development Stress	Career development, Career stagnation, Job insecurity, etc
	Role Stress	Role overload, Role conflict, Role ambiguity, etc
	Organizational Effectiveness	Job satisfaction, Organizational commitment, Turnover intention, Team effectiveness, etc
	Job Characteristics	Task importance, Task identity, Task conflict, etc
	Job Stress	Perception of job stress and degree of job stress

2.3 분석절차

비서의 직무스트레스에 대한 연구동향 분석은 다음과 같은 절차에 따라 진행하였다. 먼저 연구동향 선행연구에 기초하여 연구 방향을 설정하였다. 이후 비서의 직무스트레스 관련 연구를 모두 수집하여 최종 선정된 비서 직무스트레스 관련 연구 25편을 대상으로 분석하였다.

분석은 첫째, 직무스트레스 연구동향 관련 선행연구와 비서의 직무스트레스 관련 선행연구들을 바탕으로 분석 기준을 선정하였다. 둘째, 수집된 논문 중 3편을 무선으로 표집하여 분석 기준들에 따라 예비분석을 한 후 비서학 전문가의 타당성 검토를 통해 연구 준거를 일부 수정 보완하였다. 이후 10년 이상 비서로 재직된 현직 비서에 게 내용 타당성을 검토하게 하였다. 특히 연구내용에서 분류 범주와 그 하위 영역들의 적합성 여부를 여러 번 검토하여 분석기준의 일관성을 높였다. 이러한 절차를 거쳐 최종적으로 선정된 분석기준에 따라 비서의 직무스트레스 관련 연구를 분석하였다. 연구결과는 빈도와 백분율로 나타내었다.

3. 연구결과

3.1 연구 시기별 연구동향

비서의 직무스트레스를 다룬 국내 연구의 연구 시기별

동향을 분석하면 Table 2와 같다. 비서의 직무스트레스 관련 연구는 1997년을 시작으로 초기에 연구가 활발히 이루어지다가 2002-2011년까지 10년 동안은 연구의 침체기로 4편의 연구만이 이루어졌다. 이후 2012년부터는 지속해서 비서의 직무스트레스 관련 연구가 수행되고 있다. 연구는 학위논문이 9편으로 모두 석사 논문이었으며 학술지 논문은 16편이었다. 학술지 논문은 16편 중 비서·사무경영연구에 12편이 발표되었고 학위논문은 이화여자대학교에서 가장 많은 4편이 발표되었다.

3.2 연구대상별 연구동향

비서의 직무스트레스를 다룬 국내 연구의 연도별 연구 대상은 Table 3과 같다. 연구 모두는 현직 비서를 대상으로 하였으며 그 중 기업 비서를 대상으로 한 연구가 21편(84.0%)으로 대다수를 차지하였다. 의료비서, 법률비서 등 특수직 종사 비서를 대상으로 한 연구는 각 한 편으로 총 2편(8%)의 연구만이 이루어졌다. 비서와 사무직을 포괄하여 진행된 연구도 총 2편(8.0%)으로 대부분의 연구는 기업 비서를 대상으로 이루어졌음을 확인할 수 있다. 기업 비서를 대상으로 한 연구는 1년 이상의 비서경력이 있는 비서를 대상으로 이루어진 연구가 2편, 신입비서, 팀비서를 대상으로 이루어진 연구가 각 1편씩 있었다. 초기 연구에서는 연구대상의 다양화가 거의 이루어지지 않았으나 최근 5년의 연구에서는 의료비서, 법

Table 2. Publication Year of Secretary's Job Stress Studies

Category		1997-2001	2002-2006	2007-2011	2012-2016	2017-2021	Subtotal	Total
Journal	Journal of Secretarial Studies	3	1	1	4	3	12(48.0%)	16 (64.0%)
	The Journal of Social science Research	1					1(4.0%)	
	The Journal of Humanities and Social science					1	1(4.0%)	
	Journal of Human Resource Management Research	1					1(4.0%)	
	Korean Journal of Human Resources Development	1					1(4.0%)	
Thesis	Daejeon University	1					1(4.0%)	9 (36.0%)
	Sogang University	1					1(4.0%)	
	Sookmyung Women's University				1	1	2(8.0%)	
	Ewha Womans University	1	2		1		4(16.0%)	
	Chung-Ang University					1	1(4.0%)	
Total		9 (36.0%)	3 (12.0%)	1 (4.0%)	6 (24.0%)	6 (24.0%)	25 (100.0%)	25 (100.0%)

Table 3. Research Object of Secretary's Job Stress Studies

Category		1997-2001	2002-2006	2007-2011	2012-2016	2017-2021	Subtotal	Total	
Company Secretary	Region	Domestic			2		2(8.0%)	17 (68.0%)	
		Nation				1	1(4.0%)		
		Seoul	3	1					4(16.0%)
		Seoul and Gyeonggi		2		1			3(12.0%)
		Metropolitan				1			1(4.0%)
	No comment on Region	5			1		6(24.0%)		
	Type	Team Secretary				1		1(4.0%)	4 (16.0%)
		Experience Less than 2 Years					1	1(4.0%)	
		Experience More than 1 Year					2	2(8.0%)	
	Medical Secretary						1	1(4.0%)	4(16.0%)
Law Firm Secretary						1	1(4.0%)		
Secretary + Office worker		1					1(4.0%)		
Secretary + Administrative Assistants				1			1(4.0%)		
Total		9 (36.0%)	3 (12.0%)	1 (4.0%)	6 (24.0%)	6 (24.0%)	25 (100.0%)	25 (100.0%)	

를비서, 팀비서, 신입비서 등 연구대상의 다양화 시도가 이루어진 것을 확인할 수 있다. 연구에서 연구대상의 표본 추출방법을 언급한 연구는 25편 중 6편(24.0%)이었고 대다수의 연구는 표본추출 방법에 대한 언급이 이루어지지 않았다. 6편의 표본추출 방법을 살펴보면 눈덩이 표집 2편, 임의추출 1편, 판단표본 추출 1편, 목적 표집 1편, 모집단 특성 추론 추출 1편으로 대부분 연구자 임의로 표본추출이 이루어진 것으로 나타났다.

3.3 연구방법별 연구동향

비서의 직무스트레스를 다룬 국내 연구의 연구방법별 경향을 살펴보면 Table 4와 같다. 분석대상 논문 중 양적연구가 22편(88.0%)으로 가장 많았고 질적연구 2편(8.0%), 혼합연구 1편(4.0%) 순이었다. 세부적으로 살펴보면 양적연구는 모두 설문조사로 이루어진 연구였고, 질적연구는 두 편 모두 심층면접으로 이루어진 사례연구였다. 혼합연구는 한 편으로 질적연구인 심층면접과 양적연구인 설문지조사가 모두 수행된 척도개발 연구였다.

Table 4. Research Method of Secretary's Job Stress Studies

Category		1997-2001	2002-2006	2007-2011	2012-2016	2017-2021	Total
Quantitative Research	Survey	9	3	1	5	4	22(88.0%)
Qualitative Research	In-Depth Interview				1	1	2(8.0%)
Mixed Research						1	1(4.0%)
Total		9(36.0%)	3(12.0%)	1(4.0%)	6(24.0%)	6(24.0%)	25(100.0%)

Table 5. Research Subject of Secretary's Job Stress Studies

Category		1997-2001	2002-2006	2007-2011	2012-2016	2017-2021	Subtotal	Total
Individual-Related Variables	Personality type	2	2				4(3.8%)	21 (19.8%)
	Demographic Characteristics	3				1	4(3.8%)	
	Personal Characteristics	1	1		1	1	4(3.8%)	
	Lifestyle			1	1		2(1.9%)	
	Mental Health			1	2	3	6(5.7%)	
	Coping with Stress		1				1(0.9%)	
Organizational-Related Variables	Social Support	7	1		1		9(8.5%)	25 (23.6%)
	Interpersonal Relationship	4	2		4	4	14(13.2%)	
	Organizational Environment					1	1(0.9%)	
	Organizational Culture				1		1(0.9%)	
Job-Related Variables	Career Development Stress	5	1				6(5.7%)	60 (56.6%)
	Role Stress	6	3		2	1	12(11.3%)	
	Organizational Effectiveness	9	2		5	2	18(17.0%)	
	Job Characteristics	2			2		4(3.8%)	
	Job Stress	7	1	1	6	5	20(18.9%)	
Total		46 (43.4%)	14 (13.2%)	3 (2.8%)	25 (23.6%)	18 (17.0%)	106 (100.0%)	106 (100.0%)

이는 비서직의 직무스트레스관련 연구가 양적 연구로의 쏠림 현상이 크고, 연구의 다양화를 가져올 수 있는 질적 연구나 혼합연구가 미비하게 이루어졌음을 보여준다. 그러나 연구 초기에는 양적연구로만 관련 연구가 수행되다가 2012년 이후부터 질적연구, 혼합연구가 이루어지고 있어 연구방법의 다양화 시도가 이루어지고 있는 것을 확인할 수 있다. 양적연구를 대상으로 표본 수를 살펴본 결과 22편의 연구 중 표본 수가 200이 넘는 연구는 4편으로 18편(72.0%)의 연구가 표본 수 200 미만으로 이루어진 양적 연구임이 확인되었다. 문헌연구는 하나도 없었다.

3.4 연구내용별 연구동향

비서의 직무스트레스를 다룬 국내 연구의 연구내용별 경향을 살펴보면 Table 5와 같다. 한 연구에 여러 변인이 포함된 경우 다중응답 분석으로 처리하였다. 연구내용은 전체 106개의 유형으로 집계되었으며 크게 개인과 관련된 요인, 조직과 관련된 요인, 직무와 관련된 요인의

3가지로 분류하였다. 비서의 직무스트레스 관련하여 가장 많은 연구가 이루어진 부분은 직무관련 요인으로 60개(56.6%)로 나타났다. 이어 조직관련 요인(23.6%), 개인관련 요인(19.8%) 순이었다. 각 요인의 세부내용을 분석해보면 직무관련 요인에서는 해당 요인을 독립변인으로 하고 대상자가 인식하는 직무스트레스 정도를 종속변인으로 하여 실시한 연구가 20개(18.9%)로 가장 많이 나타났다. 조직관련 요인에서는 대인관계(상사, 동료와의 관계 등)와 관련된 변인이 가장 활발히 연구되었으며 개인관련 요인에서는 정신건강(소진, 불안, 우울 등)과 관련한 연구가 가장 활발히 이루어졌다.

4. 결론 및 제언

본 연구는 비서의 직무스트레스 관련 국내 연구동향을 분석하였다. 이를 위하여 1997년부터 2021년까지 25년간 국내 학술지, 학위논문에서 발표된 관련 논문 25편을 분

석하였으며 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 국내에서 비서의 직무스트레스 관련 연구는 1997년 처음 시작되었다. 연구 초기에 활발히 연구가 이루어지다가 2002~2011년까지 10년 동안은 연구가 미비하였으며 2012년부터는 지속해서 관련 연구가 수행된 것으로 나타났다. 다른 직종인 어린이집 원장[16], 보육교사[18] 등의 직무스트레스 연구동향에서도 2010년 이후 관련 연구가 활발한 것으로 나타났는데 이는 직종별 직무스트레스에 대한 관심과 이와 연계한 직무스트레스 관련 연구가 2010년 이후 활발해지기 시작한 것으로 이해할 수 있으며 현대 사회에서 직무스트레스에 대한 관심이 더욱 커진 것으로도 유추할 수 있다. 연구는 '비서·사무경영연구' 학술지에 가장 많이(48.0%) 발표되었으며 학위논문은 이화여자대학교 대학원에서 가장 많이(16.0%) 발표되었고 다음은 숙명여자대학교 대학원(8.0%) 순이었다. 학술지는 비서직을 대상으로 하는 연구 특성상 비서 전문 학술지인 '비서·사무경영연구'에 많은 수가 발표된 것으로 이해할 수 있으며 학위논문은 이화여자대학교에 비서 관련 전공이 존재하기 때문에 관련 연구가 활발히 이루어진 것으로도 추론할 수 있다. 또한, 비서직 종사자의 대부분이 여성인 점을 고려하면 이화여자대학교와 숙명여자대학교 등 여대에서 비서직에 관한 관심이 높아 관련 연구가 활발히 수행된 것으로도 이해할 수 있다. 다만 학위논문으로만 발표되고 학술지에 발표되지 않은 연구가 9편 있어 해당 논문은 심사를 통해 검증된 학술정보로 만들기 위해 학술지에 게재할 필요가 있을 것으로 보인다.

둘째, 비서의 직무스트레스를 다룬 국내 연구는 모두 현재 비서로 근무 중인 현직 비서를 대상으로 이루어졌다. 그중 기업 비서를 대상으로 한 연구가 대다수(84.0%)를 차지하였으며 기업 비서 외 의료비서, 법률비서 등 특수직 종사 비서를 대상으로 한 연구가 각 한 편씩 이루어졌다. 비서와 사무직을 포괄하여 진행된 연구는 총 2편(8.0%)으로 대부분의 연구는 기업 비서를 대상으로 이루어져 연구대상의 다양성이 부족함을 확인할 수 있다. 기업 비서를 대상으로 한 연구는 서울 소재 기업 비서, 수도권 소재 기업 비서 등 지역을 제한한 경우가 많았는데 수도권 외 지역의 비서를 대상으로 한 연구는 한 편도 없었다. 이는 연구대상 표집 용이성에 기반한 것으로 추론할 수 있으며 연구자가 비교적 접근하기 쉬운 집단을 대상으로 연구가 진행되었음을 유추할 수 있다. 연구에서 연구대상 표본 추출 방법을 언급한 연구는 25편 중 6편(24.0%)이었고 대다수의 연구는 표본 추출 방법에 대한 언급이 이루어지지 않았다. 표본추출 방법을

언급한 6편의 연구도 과학적 근거 및 윤리적 고려를 바탕으로 표본 추출이 이루어지기보다는 연구자 편의상의 표본 추출이 이루어진 것으로 나타났다. 그러나 연구의 객관성을 확보하기 위해서는 표본 선정 과정에서 편의 추출 방법보다 표본 선정을 위한 객관적이고 체계적인 접근이 필요한 것으로 여겨진다. 지역 외 기업 비서의 유형으로는 팀비서, 신입비서를 대상으로 한 연구가 이루어졌다. 신입비서는 직무적응에 어려움을 겪어 스트레스를 받을 수 있기에 관련 연구가 수행된 것으로 보이며 팀비서는 상사 보좌 외 팀 지원이라는 역할을 부여받으므로 해당 유형의 비서가 겪는 스트레스에 대한 연구가 수행된 것으로 보인다. 그러나 기타 다양한 비서의 유형을 다루지 못하고 팀비서, 신입비서를 대상으로만 연구가 이루어진 한계가 있다. 비서의 직무스트레스는 나이, 직급, 경력, 최종학력, 근무형태, 고용형태 등의 인구통계학적 특성에 따라 차이를 보인다는 연구결과가 존재하므로[19] 비서를 세부 유형(고경력/저경력비서, 단독비서/공동비서, 정규직/비정규직비서, 국내기업/외국계기업비서 등)에 따라 다양한 대상으로 확장한 연구가 필요하다고 여겨진다. 또한, 연구대상이 표집 용이성에 기반하여 수도권 소재 기업 비서에게 집중되어 있어 연구의 객관성 확보 및 연구대상의 다양화를 위해 수도권 외 지역의 비서를 대상으로 한 연구 역시 이루어질 필요가 있다고 여겨진다.

셋째 비서의 직무스트레스를 다룬 연구의 연구방법별 경향을 살펴보면 양적연구(88.0%), 질적연구(8.0%), 혼합연구(4.0%) 순으로 양적연구가 대다수로 나타났다. 양적연구로 이루어진 연구는 모두 설문조사로 이루어진 조사연구였고, 질적연구는 두 편 모두 심층면접으로 이루어진 사례연구였다. 혼합연구는 한 편으로 질적연구인 심층면접과 양적연구인 설문지조사가 모두 수행된 척도 개발 연구였다. 연구방법의 특성상 질적연구나 혼합연구는 양적연구에서 검증하기 어려운 현상 파악이 가능하고 다양한 변인들을 탐색할 수 있으므로 심층적인 연구수행이 가능하다[20]. 그러므로 연구현상에 대한 이해를 높이고 비서 고유의 직무스트레스를 보다 깊이 이해하기 위해서는 업무 현장에서 발생하는 현상에 대해 질적으로 더 깊이 이해하기 위한 노력이 필요하다[21]. 다른 직종의 직무스트레스 관련 연구에서 실험연구, 관찰연구 등이 수행[21]된 것에 비해 비서직 직무스트레스 연구는 다양한 연구방법 활용이 미비하여 연구설계에 대한 학문적 관심을 바탕으로 다양한 시도를 해 볼 필요가 있다. 그래도 분석결과 연구 초기와 비교하면 2010년 이후에 질적

연구, 혼합연구 등이 꾸준히 수행되고 있는 것으로 나타나 향후 다양하고 확장된 연구방법을 기대할 수 있다. 양적연구로 이루어진 22편의 연구 중에서는 과반(72.0%)의 연구가 표본 수 200 미만을 대상으로 실시되어 연구의 일반화를 위해 더욱 많은 표본 수를 대상으로 연구하는 방안도 고려된다. 또한, 연구대상 분석에서도 언급한 것처럼 양적연구의 대부분이 표본 크기 및 선정에 대한 과학적 근거 제시가 명확하게 이루어지지 않아 양적연구에서 표본 선정을 위한 객관적이고 체계적인 접근 노력이 필요하다고 여겨진다.

셋째, 비서의 직무스트레스를 다룬 연구의 연구내용별 경향을 살펴보면 전체 106개의 유형으로 직무관련 변인, 조직관련 변인, 개인관련 변인 순으로 연구가 이루어졌다. 세부내용을 분석해보면 직무관련(56.6%) 요인에서는 연구 대상자가 인식하고 지각하는 직무스트레스 정도를 종속변수로 활용하는 내용이 가장 많았고, 직무만족이나 조직몰입 등의 조직유효성, 역할 스트레스 순으로 관련 연구가 활발히 이루어진 것으로 나타났다. 다음으로 많은 연구가 이루어진 조직관련 요인에서는 대인관계 관련 변인을 활용한 연구가 가장 활발히 이루어졌으며 상사나 동료의 사회적 지원이 다음으로 나타났다. 개인관련 요인에서는 정신건강, 성격유형, 개인특성, 인구통계학적 특성, 라이프 스타일과 관련한 연구가 주로 이루어진 것으로 나타났다. 이처럼 연구의 대부분은 비서의 스트레스 유발 요인을 탐색하고 스트레스 유발 요인으로 인해 경험하는 스트레스를 검증하는 연구가 대다수를 이루고 있다. 이는 의미있는 연구이지만 스트레스로 인한 각종 질병, 사회적 문제가 야기되는 상황에서 스트레스 대처나 스트레스 중재, 스트레스 대응 프로그램 개발 등에 관한 연구는 매우 미비하여 관련된 연구가 활발히 이루어질 필요가 있다.

본 연구는 비서의 직무스트레스 관련 국내 연구동향을 살펴보고 분석함으로써 앞으로의 연구방향을 제시하고자 하였다. 본 연구의 결과에 기초하여 향후 비서의 직무스트레스 연구가 나아가야 할 방향에 대해 제안하면 다음과 같다. 첫째, 조직에서 경영진 및 경영지원의 업무를 맡고 있는 비서직 고유의 특성과 직무스트레스의 영향력을 고려하였을 때 한정된 변인이 아닌 비서의 직무스트레스에 관한 보다 체계적인 분석과 연구가 이루어져야 할 필요가 있다. 이를 위해 비서의 스트레스에 영향을 주는 요인 검증에 국한된 연구에서 더 나아가 스트레스 대처 및 대응 프로그램 개발 등과 같이 다양한 변인들과 연계한 비서 직무스트레스 연구가 더욱 활발히 이루어져야

하며 더불어 질적 향상이 요구된다. 둘째, 다양한 연구방법을 활용하여 직무스트레스 현상에 대한 질적 탐색이 보다 강화되어야 할 필요가 있다. 셋째, 연구대상을 다양화하여 비서 세부 유형별로 직무스트레스 관련 연구가 수행되어야 할 필요가 있다.

본 연구는 지난 25여 년간 국내에서 실시된 비서의 직무스트레스 관련 연구들을 구조적 틀에 따라 체계적으로 분석함으로써 비서의 스트레스 연구에 대한 전반적인 흐름을 파악하는 데 도움을 줄 수 있는 기초자료를 제공하였다는 점에서 의의가 있다. 따라서 향후 비서의 직무스트레스 관련 연구를 진행하는 연구자들은 본 연구를 통해 미흡하거나 발전시켜야 할 분야를 확인하여 연구방향을 설정하는 데 도움을 받을 수 있을 것이다.

References

- [1] S. G. Murta, K. Sanderson, B. Oldenburg, "Process evaluation in occupational stress management programs: a systematic review", *American Journal of Health Promotion*, Vol.21, NO.4, pp.248-254, March 2007. DOI: <https://doi.org/10.4278/0890-1171-21.4.248>
- [2] H. H. Park, H. J. Ju, S. Jeong, "Research trend analysis on job stress in the social sciences disciplines: For the papers published in excellent and registered journals of the National Research Foundation of Korea (2017-2021)", *The Korean Journal of Local Government Studies*, Vol.25, NO.2, pp.275-303, August 2021. DOI: <http://dx.doi.org/10.20484/klog.25.2.12>
- [3] Y. H. Park, "A study on the relationship between secretaries' job stressors and job stress", *Journal of Secretarial Studies*, Vol.6, pp.71-90, December 1997.
- [4] H. R. Yang, "The role of self-efficacy and leader-member exchange(LMX) in relation to emotional labor, job stress, burnout, and turnover intention of secretaries", *Journal of Secretarial Studies*, Vol.24, NO.1, pp.197-221, April 2015.
- [5] S. Y. Kim, A. K. Choi, "Development and validation of job stress scale for secretaries", *Journal of Secretarial Studies*, Vol.29, NO.4, pp.5-34, December 2020. DOI: <https://doi.org/10.35605/jss.2020.12.29.4.5>
- [6] S. J. Hur, *The Study on Turnover of Secretaries*, Master's thesis, Ewha Womans University, Seoul, Korea, pp.13-14, 2011.
- [7] S. Y. Kim, "A basic analysis of secretaries' recruitment status : Online job postings", *Journal of Secretarial Studies*, Vol.31, NO.4, pp.5-37, December 2022. DOI: <https://doi.org/10.35605/jss.2022.12.31.4.5>
- [8] Y. K. Do, "A study on the relations of job stress and organizational effectiveness - With special focus on

- the secretarial job -", *Journal of Secretarial Studies*, Vol.5, pp.149-169, February 1997.
- [9] S. H. Jeong, "The effects of team secretaries' job stress on turnover intention and teams' effectiveness", *Journal of Secretarial Studies*, Vol.22, No.1, pp.25-45, June 2013.
- [10] J. H. Kang, M. O. Kim, "The effects of smart-work environment on job satisfaction, job stress, and affective commitment of legal office professionals - Moderated by personal innovation -", *Journal of Secretarial Studies*, Vol.26, No.1, pp.5-31, April 2017. DOI: <https://doi.org/10.35605/jss.2017.04.26.1.5>
- [11] H. S. Lee, "Employment situation and its improvement of temporary secretary employment - Focused on secretaries graduating from colleges -", *Journal of Secretarial Studies*, Vol.14, No.2, pp.69-86, December 2005.
- [12] J. E. Han, G. S. Joh, "A qualitative study on secretary work stress and the reaction to stress", *Journal of Secretarial Studies*, Vol.21, No.1, pp.29-52, June 2012.
- [13] K. O. Park, "A review on AI virtual assistants' secretarial job competencies", *Journal of Secretarial Studies*, Vol.26, No.2, pp.253-272, September 2017. DOI: <http://doi.org/10.35605/jss.2017.09.26.2.253>
- [14] H. S. Yang, A. K. Choi, K. O. Park, "An exploratory study of changing duties and competencies for secretaries in the age of the fourth industrial revolution", *Journal of Secretarial Studies*, Vol.27, No.1, pp.61-85, March 2018. DOI: <http://doi.org/10.35605/jss.2018.03.27.1.61>
- [15] J. A. Kang, H. A. Kim, "A study on the secretary's job satisfaction according to job stress", *Journal of Human Resource Management Research*, Vol.1, pp.107-125, August 2020.
- [16] B. Y. Kim, H. Y. Cho, "An Analysis of Domestic Research Trends on Director s Job Stress", *The Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, Vol.20, No.17, pp.1325-1342, September 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.22251/jlcci.2020.20.17.1325>
- [17] H. S. Cho, W. Y. Jeong, M. Y. Gil, "An analysis of domestic research trends in kindergarten teacher's job stress", *Early Childhood Education Research & Review*, Vol.22, No.6, pp.121-146, December 2018. DOI: <http://doi.org/10.32349/ECERR.2018.12.22.6.121>
- [18] H. J. Jung, J. H. Kim, "An analysis of research trends in job stress of child care teacher", *Journal of Children's Literature and Education*, Vol.17, No.3, pp.293-317, September 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.22154/JCLE.17.3.13>
- [19] S. Y. Kim, "Effects of secretary's job stress on burn-out, anxiety and depression", *Journal of Secretarial Studies*, Vol.30, NO.3, pp.29-60, September 2021. DOI: <https://doi.org/10.35605/jss.2021.09.30.3.29>
- [20] D. K. Lee, K. S. Back, H. S. Kim, "Research trends in early childhood education: A review of 『The Journal of Korea Open Association for Early Childhood Education』 from 1996 to 2005", *The Journal of Korea Open Association for Early Childhood Education*, Vol.11, No.3, pp.169-188, August 2006.
- [21] M. J. Walker, "Effects of the medication nursing assistant role on nurse job satisfaction and stress in long-term care", *Nursing Administration Quarterly*, Vol.32, No.4, pp.296-300, October 2008. DOI: <http://doi.org/10.1097/01.NAQ.0000336726.03065.9f>

김 소 영(Soyoung Kim)

[정회원]



- 2015년 2월 : 이화여자대학교 일 반대학원 국제사무학과 (국제사무 학석사)
- 2020년 8월 : 이화여자대학교 일 반대학원 국제사무학과 (국제사무 학박사)
- 2023년 3월 ~ 현재 : 숭의여자대학교 비서사무행정과 특임교수

<관심분야>

비서, 사무행정, 조직성과