

여자 대학원생 조교의 직무스트레스 경험 분석*

오혜영 조영미 이은아†

이화여자대학교

경일대학교

본 연구는 여자 대학원생 조교들의 직무스트레스 경험에 대한 질적 내용분석 연구이다. 현재 대학교에서 근무하고 있는 여자 대학원생 조교 12명을 모집하여 개별적으로 심층 면접하였다. 수집된 자료는 Krippendorff(2004)가 제시한 내용분석 절차와 방법에 따라 분석했다. 연구 결과, 4개 영역, 23개 범주, 123개 의미내용이 도출되었다. 4개의 영역은 ‘여자 대학원생 조교가 지각한 조교 업무환경의 부정적 특성’, ‘학생, 여성이라는 이유로 여자 대학원생 조교들이 경험한 직무 스트레스’, ‘여자 대학원생 조교들이 경험한 직무스트레스가 삶에 미친 영향’, ‘여자 대학원생 조교들이 시도한 스트레스 대처 방법’이다. 23개 범주에는 ‘학교 근로자이지만 교수와의 학문적 종속관계’, ‘모욕적인 말에 쉽게 노출되나 참아야 함’, ‘부정적 대인신념 및 대인관계 불안 증가’, ‘감정 억압’ 등의 의미내용이 포함되었다. 본 연구결과를 바탕으로 논의와 제언을 하였다.

주요어 : 여자 대학원생 조교, 직무스트레스, 감정노동, 내용분석

* 본 연구는 이화여자대학교 ‘2017학년도 학부교육 선진화 선도대학 지원(ACE) 사업비’ 일부를 지원받아 수행되었음. 또한 이 논문은 2018년 ICER(International Conference on Education Research) 포스터 발표된 내용을 기반으로 대폭 수정하여 작성한 원고임.

† 교신저자 : 이은아, 경일대학교 심리치료학과, 경상북도 경산시 하양읍 교수연구동(3동) 204호

Tel: 053-600-5702, E-mail: euna@snu.ac.kr

대학 조교는 학문후속세대 양성을 위해 도입된 제도이다. 고등교육법에 규정된 교직원 중 하나로 소속기관장에 의해 채용되며 주로 교육, 연구, 학사에 관한 사무를 보조하는 업무를 한다. 최근 대학 규모와 업무가 늘면서 학과 뿐 아니라 학교 내 다양한 기관에서 업무 보조를 위해 조교가 늘어나고 있는 추세이다. 우리나라 국공립, 사립대학의 조교는 2015년 현재 총 32,995명으로, 전체 교원 수의 15.7%를 차지하면서(교육통계서비스, 2015), 학교 조직에서 상당한 역할을 담당하고 있다.

고등교육법 제 14조와 15조에는 ‘학교 운영에 필요한 행정 직원 등 직원과 조교를 둘 수 있으며, 조교는 교육 연구 및 학사에 관한 사무를 보조 한다’고 명시되어 있다. 대학에서 연구와 사무를 보조하는 역할은 맡은 직무에 따라 행정조교, 연구·수업조교, 학사조교 등으로 나누어 질 수 있다. 행정조교는 학과 혹은 부서장의 지시에 따라 본부부서 및 학과의 학사업무, 사무를 보조하는 자이며, 연구·수업 조교는 교수의 지시에 따라 실험과 연구를 수행하는 자이다. 유예인(2016)에 따르면 조교는 보수지급 형태, 대학설립 주체, 수행 직무에 따라 직업형 조교와 학생형 조교로 구분할 수 있으며, 설립 주체에 따라 교육공무원과 교육공무원이 아닌 자로도 구분될 수 있다. 직업형 조교는 학생 신분이 아닌 조교가 직업이자 생계 수단으로서 월단위 급여를 받으며 소속 학과의 행정, 연구 지원 등과 같은 제반 업무를 수행하는 조교이며, 학생 조교의 경우 학생 신분으로서 연구, 행정, 수업 조교업무를 하고 장학금, 혹은 급여를 받는 조교이다.

우리나라 4년제 사립대학의 경우 학생 조교가 80%, 직업형 조교가 20%를 차지하는 것으로 나타나고 있다(정기은, 2012). 학생조교와

관련하여 2015년 국가인권위원회에서 실시한 「대학원생 연구환경에 대한 실태조사」에 따르면, 대학원생들은 등록금 등의 학비, 생활비 등을 조달할 목적으로 조교업무를 수행하는 경우가 전체의 51.9%에 이르는 것으로 나타나 대학원생의 절반 이상이 학생조교업무를 수행하고 있는 것으로 분석되었다. 성별 비교를 보면, 서울 소재 4년제 사립대학교 8개 대학을 조사했을 때 여자가 80%, 남성이 20%로 나타났으며, 연령별로는 20~29세가 70%로 가장 높게 나타난 것으로 보고되었다(유예인, 2016). 즉, 교원의 16% 이상을 차지하는 조교 중에서 대학원생 조교, 20대 중후반, 여자의 비중이 매우 높다는 것을 알 수 있다.

우리나라 대학원생들은 수업을 들으면서 비는 시간을 활용하고 등록금을 스스로 조달하기 위한 목적으로 ‘조교’에 지원하지만(윤제복, 1985), 대학원생 조교의 실제 생활은 국가인권위원회에서 조사한 대학원생 연구환경 실태조사(이인규 외, 2015)나 ‘제자가 노예? 왜곡된 갑을 관계’(KBS, 시사진단 2015. 7. 15)의 언론 보고를 보면 근로내용이나 근로 시간, 임금 등에서 많은 왜곡과 어려움, 스트레스를 경험하고 있는 것으로 나타나고 있다. 특히 높은 비율을 차지하는 여자 대학원생 조교는 근로 현장에서 여성으로서의 특성이나 역할까지 강요받을 수 있다. 실제로 많은 근로 현장에서 여자근로자들은 여자의 고유 특성으로 인식되는 친절, 배려, 상냥함 등의 감정노동을 고객만족이라는 이유로 강요받는 경험을 보고한다(김상구, 2009). 이 밖에도 여성근로자들은 근로 현장에서 노동의 평가절하(김송이, 2012), 저임금(김경희, 2009), 외모 단장(손승연, 2014) 등의 요구를 받는 것으로 보고되었다. 최근 ‘최초로 안경 쓴 지상파 뉴스 여자 앵커의 출

현에 대해 용기 있는 행동이라고 사회적 관심이 모아진 사례'(세계일보, 2018. 05. 04.)만 보아도, 여성 근로자에 대한 암묵적 강요와 사회적 시각을 알 수 있다.

따라서 본 연구에서는 '여자', '학생', '근로자'라는 '삼중의 어려움'으로 표현될 수 있는 여자 대학원생 조교의 직무 경험에 대해 탐색하고자 하였다. 이들이 학생조교로서 대학이라는 근로 환경에서 자신의 근로 경험에 대해 갖는 인식과 직무 경험을 주목하고 이들의 실제 경험은 무엇인지를 면밀히 보고자 하였다. 또한 그동안 관심의 사각지대에 있었던 여자 대학원생 조교들의 경험을 살펴봄으로써 대학 풍토와 정책에서 변화가 필요한 지점을 제시하고, 심리적응지원 대상으로서 이들의 경험 특성과 필요한 조력과 프로그램은 무엇인지 알아볼 필요가 있었다. 이에 본 연구는 대학 근로 현장 중 매우 취약할 것으로 예측되는 여자 대학원생 조교의 직무경험에 관하여 현장-기반 이해를 바탕으로 이들의 직무스트레스를 탐색하고 이를 관리하기 위한 상담 프로그램과 학교 정책 개발의 기초자료를 얻고자 하였다.

일반적으로 직무스트레스란 직무수행에 있어 개인이 심리적 평형상태가 무너질 정도로 영향을 주는 어떤 요인이나 복합적 요소가 존재하는 상태라고 정의한다(Locke, 1976). 혹은 직무관련 성과 및 기회의 결과로서 업무환경에서 벗어나고 싶은 개인의 불편한 감정 상태로 정의하기도 한다(Parker & Decotiis, 1983). 특정직무와 연관된 부정적 환경요인 또는 과잉업무, 역할갈등, 모호성, 열악한 작업 조건 등이 스트레스 요인으로 알려져 있다(Cooper & Marshall, 1978). 직무스트레스에 반응하는 간호사의 인지적 대처전략(cognitive coping strategy)

을 살펴 본 연구에 따르면, 소극적 방식에서는 회피분산, 지지추구, 적극적 방식에서는 능동적 대처, 상황재해석을 주로 사용하는 것으로 나타났다. Lazarus(1966)에 따르면, 인간의 스트레스 수준은 인지적 평가에 따라 달라진다. 즉, 환경적 요구를 사정하고(1차 평가), 그에 따른 자신의 자원과 능력을 평가(2차 평가)하여, 스트레스의 수준을 인지하게 된다. 따라서 대학원생 조교들이 자신의 환경과 그에 따른 자신의 능력을 어떻게 평가하는가가 직무 경험과 직무스트레스에도 큰 영향을 미친다고 유추할 수 있다. 특히, 인지적 평가 후에 시도된 노력이나 결과물이 부정적일 경우, 직무스트레스나 소진으로 이어질 확률이 더 높아질 것이다.

외국 대학에서는 이미 대학원생 조교의 열악한 근로환경과 스트레스에 대한 많은 논의들이 진행되어 왔다(Singh, Zinni, & MacLennan, 2006). 적은 임금과 나쁜 노동조건에 대하여 예일대학교에서는 1990년대부터 2000년대 초반까지 다양한 노조캠페인을 전개하였으며([https://www.nytimes.com/2003/03/04/nyregion/Yale's Labor Troubles Deepen as Thousands Go on Strike](https://www.nytimes.com/2003/03/04/nyregion/Yale's-Labor-Troubles-Deepen-as-Thousands-Go-on-Strike)), 조교 업무와 시간 규정(조성란, 2016), 대학원생을 노동자로 인정하는 노조설립([http://www.thecgeu.org/Coalition of Graduate Student Employees](http://www.thecgeu.org/Coalition-of-Graduate-Student-Employees))등 대학원생의 근로기준, 임금, 단체교섭권 등의 논의가 진행되어 왔다. 이들에 따르면 대학원생은 고용주와 이중의 관계를 맺으며 업무과중과 업무역할 모호, 경제적 불이익 등을 당하고 있다는 것이다. 특히 하버드대학 서머스 총장이 여성연구자에 대한 차별 발언으로 물러난 후 하버드대학에서는 여성 연구자 성차별금지와 관련된 학교 정책들이 시작되었으며(<http://woman.donga.com/List/3/all/>)

12/137065/1), 캘리포니아 대학원생을 대표하는 UAW에서는 수업규모, 수업기회, 성소수자 보호 등이 논의되기도 하였다(<http://www.uaw2865.org/wp-content>). 미국 고등교육기관의 수입 중 18%가 대학원생들의 노동을 통해 얻어진 것이며 대학의 비용을 절감시켜 주지만(Singh et al., 2006), 점차 대학규모가 커지고 법인화되면서 대학원생은 ‘주변화된 노동자(marginalized workers)’로 전락되었다는(Rhoads & Rhoads, 2003) 대학정책에 대한 비판들이 이어져 왔으며 이에 따라 최근에는 많은 개선 노력이 나타나고 있다.

다행히 최근 우리나라에서도 그동안 사각지대에 있던 대학원생들에게 관심을 가지고 ‘대학원생 권리장전(서강대 대학원총학생회, 2017; 카이스트 인권윤리센터, 2014)’을 선포하여 대학원생의 권리에 대한 관심을 촉구하고 있다. 대학원생 연구환경 실태조사(2015)를 구체적으로 살펴보면, 대학원생 45.5%는 언어·신체·성적 폭력, 차별, 사적노동, 저작권 편취 등 부당 처우를 당한 경험이 있으나, 이들 대부분(65.3%)은 참았다고 보고되었다. 그 주된 이유는 불이익을 받을까 두려워서(48.9%), 문제를 제기해도 해결되지 않을 것 같아서(43.8%)라고 말했다. 이 조사에 따르면 한국에서 연구·행정·수업 조교로 일하는 50% 이상 대학원생들이 학업을 수행하는 ‘대학원생’과 급여를 받으며 일하는 ‘근로자’라는 이중 역할 속에서 보다 가중된 어려움을 겪고 있는 것으로 분석된다. 실제로 대학원생 조교들은 자신을 학문과 근로를 동시에 수행하는 학생 근로자로 인식하고 있었으며(행정조교 72%, 연구조교 64%, 수업조교의 65%), 학생이라기보다는 근로자로 인식하는 경우(행정조교의 18%, 연구조교의 7%, 수업조교의 8%)도 상당수 있

었다(이인규 외, 2015). 자신을 학생 근로자, 근로자에 가깝게 인식하는 이유는 이들이 근로자로서 갖는 노동의 다양한 부정적 경험을 감내해야 하기 때문인 것으로 분석된다(김민섭, 2017; 이태형, 1992).

노동은 생존과도 직결되기 때문에, 고통스러운 감정노동의 직무를 제대로 수행하기 위해, 일반적으로 근로자는 자신의 직무행동을 심층행위(deep acting)와 표면행위(surface acting)로 구분하여 사용한다. 이렇게 자신의 감정과 일치하는 행동(심층행위)보다는 자신의 감정과는 다른 행동(표면행위)을 하는 경우, 소진과 직무스트레스의 위험이 더 높아진다(곽묘묘, 오현성, 이강수, 2017). 감정노동(Emotional labor)을 대인접촉 직무를 수행하는 동안 조직이나 업무대상이 요구하는 감정 표현을 자신의 진정한 감정보다 우선시 하는 데 필요한 노력과 관리의 수준(Hochschild, 1979, 1983)이라고 할 때, 대학원 조교가 근로장면에서 경험하는 직무스트레스는 단순한 스트레스를 넘어 감정노동의 측면까지 예상된다.

대학원생에 대한 연구는 인권차원의 문제를 다룬 조사나 연구로 최근 6편(강태경, 2018; 김민섭, 2017, 2018; 박순용, 김아람, 2017; 이인규 외, 2015; 정성수 외, 2017)이 보고되어 매우 빈약하게나마 이루어지고 있다. 1992년에 대학원생 조교의 처우에 대한 비판적 글(이태형, 1992)이 있었으나, 이후 학계의 관심은 일천했다. 한편, 이들의 노동 경험관련 심리적 측면에 초점을 맞춘 조사나 연구가 전무하다. 즉, 현재까지는 우리나라 대학원생 조교는 그들의 직무관련 심리적 역동이 잘 알려지지 않은 일종의 침묵집단(muted group; Kramarae, 2006)이라 볼 수 있다. 따라서 이들이 자신들을 학생근로자, 근로자로 인식하는 상황에서

대학의 15% 이상의 교원 인력을 차지하는 조교의 직무환경이 부과하는 직무 경험에 대한 연구가 시급하다고 볼 수 있다. 이미 언급했듯이, 대학원생 조교는 자신을 ‘학생’보다는 ‘근로자’라는 직업적 정체성으로 인식하며(이인규 외, 2015), 여성 조교가 더 많은 비율(80%)을 차지하고 있으며(유예인, 2016), 업무 자체가 학생과 교직원을 상대하는 행정이나 학사관련 대민 업무라는 점과, 행정·연구 등 보조 업무로서 교직원과 상하관계에 있다는 점에서 부정적 직무 경험이 쉽게 예상된다. 실제로, 조교의 기본 취지에 대한 인식 부족, 교내 이종관계로 지시를 거절하기 어려운 조교의 불리한 입장이 악용되어, 업무스트레스를 넘어서 부당한 대우로 사법적 처벌이 필요한 사례들(예, 인분교수 사건(동아닷컴 영상뉴스, 2015))이 발생하여 왔다. 특히 여자 대학원생들이 현장에서 겪는 어려움은 ‘여성’이라는 특성으로 인해 더욱 클 것으로 예상된다. 이에 본 연구에서는 우리나라 대학 현장에 기반하여 여자 대학원생 조교들이 조교 직무와 관련하여 경험하는 스트레스가 어떠한 지를 듣고 이해하고자 하였다. 국내 언론들에서 대학원생들이 경험하는 문제들이 종종 보고되었지만, 이에 대한 본격적인 연구는 거의 보고된 바 없다. 특히 조교라는 직무와 관련하여 학생이면서 근로자인 취약한 이중 관계 속에서 이들이 가지는 직무스트레스 경험에 대한 연구는 전무하다는 점에서 본 연구가 필요한 시점이라고 여겨진다.

따라서 본 연구에서는 여자 대학원생으로서 학교 조교직을 수행하는 자를 대상으로 심층 면담을 수행하고 면담자료에 대한 질적 분석을 통해 여자 대학원생 조교로서의 근로경험, 직무스트레스 결과와 대처방식이 어떠한지 현

장에 기반하여 면밀히 탐색하고자 하였고, 이를 토대로 심리지원 프로그램 개발과 학교 정책의 기초자료를 얻고자 하였다.

방 법

연구참여자 선정

본 연구는 직무스트레스 경험을 가진 여자 대학원생 조교 12명이 연구참여자로 참여하였다. 연구참여자는 서울과 경상 지역에 위치한 3개 대학에 근무하는 여자 대학원생 조교들을 대상으로 모집하였다. 본 연구에서는 대학원생 조교들의 한 학기(6개월) 단위 고용형태와 수습기간을 고려하여, 조교 근무기간을 최소 3개월(김세리, 김건, 2010)로 정하였다. A 대학은 학교 홈페이지 게시판에 심층면접의 목적과 내용을 제시한 참여자 모집 공고문을 게시하였으며, B 대학과 C 대학은 학교 근무자들에게 공고문을 보내 대학원생 조교들에게 공지해 줄 것을 부탁하였다. 연구의 취지에 동의한 신청자들을 대상으로 조교 근무기간과 직무스트레스의 상세 내용을 참여신청서에 구체적으로 기록하게 하였다. 연구팀은 참여 신청서의 내용을 검토하여 대학생원생 조교로서 3개월 이상 근무 하였는지와 직무스트레스 내용이 조교업무와 직접적인 관련성이 있는지(예를 들어 방문객들의 하대(연구참여자 2), 늦은 시간과 주말에 갑작스러운 업무지시(연구참여자 6) 등)를 확인하였다. 두 가지 기준에 따라 연구목적에 부합하는 대상자들을 연구참여자로 선정하였다. 선정된 연구참여자들에게는 면담을 시작하기 전에 연구의 목적과 방법, 개인정보 보호, 연구 참여 자발성 및 철회 권

리, 인터뷰 녹음 동의, 사례비 지급 내용과 방법, 추가 인터뷰 동의, 연구결과의 활용에 대한 설명을 하고 연구참여에 대한 동의를 받았다.

연구의 타당성 확보를 위해 대학원생 조교 경험이 풍부한 한 명의 참여자(29세, 박사과정, 연구조교)를 추가로 면접하였다. 추가로 선정된 연구참여자는 석사과정부터 박사과정에 걸쳐 3년이라는 비교적 긴 기간 동안 대학원생 조교로 근무한 참여자로, 추가된 참여자와 동일한 방식으로 진행한 면접내용을 검토하여 본 연구에 참여한 대학원생 조교 12명 면접자료의 포화상태를 확인할 수 있었다. 본 연구의 최종 참여자들의 인구사회학적 정보는 표 1과 같다. 모두 여자로, 평균연령은 26세(22~

31세), 대학원 석사과정생 12명이었다. 학생조교 평균 근무기간은 약 10개월(3개월~2년)이었다.

자료 수집

자료수집기간은 2017년 2월부터 2017년 6월까지였다. 면접질문지는 다수의 질적연구 경험이 있는 본 연구자(교육학 박사) 3인이 일정 절차-질문 아이디어 수집, 질문초안 작성, 질문초안 검토, 면접질문 작성-에 따라 협의하여 개발하였다(김성재, 김후자, 이경자, 이선옥, 2000). 구성절차는 다음과 같았다. 첫째, 연구문제에 대한 이해를 바탕으로 연구질문에 대한 아이디어를 산출하였다. 둘째, 산출된 아

표 1. 연구참여자의 인구사회학적 정보

연번	연령	대학원 과정	근무형태	근무기간
1	25	석사	학교기관 조교	2년
2	25	석사	학교기관 조교	1년
3	26	석사	학과 조교 (사회 계열)	6개월
4	26	석사	수업·연구 조교 (예술 계열)	1년
5	24	석사	학교기관 조교	3개월
6	31	석사	수업·연구조교 (사회 계열)	1년 3개월
7	27	석사	학교기관 조교	6개월
8	28	석사	학교기관 조교	8개월
9	26	석사	학교기관 조교	5개월
10	22	석사	학교기관 조교	5개월
11	25	석사	학과 조교 (사회 계열)	1년
12	25	석사	학교기관 조교	1년

이디어가 목표한 연구문제를 충분히 도출할 수 있을지 검토하였다. 셋째, 채택된 아이디어를 반구조화된 질문형태로 구성하였다. 질문 목록 속에는 시작질문/도입질문, 전환질문, 주요 질문, 마무리질문이 포함될 수 있도록 하였다. 넷째, 논의를 거쳐 질문목록을 수정, 보완한 후 면접질문지 초안을 개발하였다. 두 명의 연구 참여자들에게 파일럿 면접을 통해 면접질문지를 수정 확정 하였다. 예비면접에서는 면접질문지 질문들이 본인의 경험을 적절하고 충분하게 물어보도록 구성되었는지 검토해 줄 것을 요청하였다. 면접대상자들의 피드백에 따라 면접질문지의 세부질문 내용들을 추가하여 최종적으로 면접질문지를 확정하였다. 면접질문의 예시문항은 다음과 같았다. “직무스트레스 경험을 자세히 이야기해 주세요”, “직무스트레스가 삶에 미치는 영향은 무엇입니까?” “직무스트레스에 대처해 온 방법은 무엇입니까?” 이 후 이 두 명 역시 확정된 질문지로 추가면접을 실시하여 본 분석대상에 포함하였다.

2명의 연구자(교육학 박사, 교육상담 전공, 15년 이상의 상담경력)가 심층면접을 실시하였다. 면접 전, 연구참여자에게 연구의 목적을 설명하였으며 모든 연구절차에서 수집된 개인 정보와 사례내용은 비밀이 보장되며 연구목적으로만 활용될 것을 알렸다. 각 면접은 45분에서 60분 간 진행되었다. 면접은 면접질문지의 내용을 기본적으로 물어보되, 연구참여자의 경험이 충분히 반영될 수 있도록 질문 내용 이상의 반응을 허용하고 필요에 따라 추가 질문을 실시하는 반구조화된 형태로 진행되었다. 면접내용은 연구참여자의 동의하에 녹음되었으며, 면접이 끝난 후 모든 면접의 내용은 축어록의 형태로 옮겨졌다. 자료분석 과정

에서 전체맥락과 세부사항 이해를 위해 필요한 내용이 누락되었다고 판단한 경우에는 그 부분에 대한 추가면접을 실시하였다. 추가면접은 연구참여자의 희망에 따라 이메일(2사례) 또는 면대면(2사례)의 형태로 이루어졌으며, 추가면접의 내용 역시 최종 자료분석에 활용되었다.

자료분석 및 분석결과의 타당성 확인

본 연구에서는 Krippendorff(2004)가 제안한 내용분석 절차에 따라 수집된 면접자료를 분석하였다. 내용분석은 연구자료로부터 반복가능하고 타당한 추론을 이끌어내는 데 필요한 분석방법으로(Krippendorff, 2004), 여자 대학원생 조교 경험과 직무스트레스와의 관계 맥락을 찾고 직무스트레스 경험을 세밀히 탐색하여 다양한 차원들로 분류할 수 있는 장점이 있다(이동훈 외, 2017). 이 주제는 연구가 거의 이루어지지 않은 주제라 여자 대학원생 조교 경험과 직무스트레스와의 관계 맥락을 찾고, 소수의 의견이라도 의미 있게 도출하고자 다소 분석의 틀이 자유로운 내용분석의 방법을 선택하였다. 분석의 1단계에서는 전체 축어록 텍스트에 대한 심층 이해를 위해, 각 연구자는 원자료를 반복하여 숙독하면서 연구참여자들의 여자 대학원생 조교 경험과 직무스트레스와의 관계 맥락을 검토(body of text)하였다. 2단계로, 유의미한 진술을 찾기 위해, 각 연구자는 연구 참여자들이 구술한 내용들을 문장다발로 다시 재구성하였다. 이 문장다발들 중에서 주제와 연관된 유의미한 진술문들을 발췌하여 의미를 구성하고 명명하였다. 3단계는 범주화 단계로서, 연구자들은 의미들을 개념화한 후 이러한 개념들 중에서 유사하거나 공

통적인 것들을 추출하여 범주로 도출하였다. 4 단계에서는 범주들을 각 영역들에 적합하도록 재배열 및 분류하였다. 각 범주들을 그룹화하고 재배열하는 과정에서 본 연구자들은 4차에 걸친 토의와 재분류 과정을 거쳤으며 그 결과 연구참여자들이 지각한 다양한 조교업무의 부정적인 환경 맥락, 실제 현장에서의 직무 스트레스 경험들, 이 경험들이 정서, 학업, 일상, 대인관계 등 참여자들의 전반적인 삶에 미친 영향, 이들이 스트레스를 극복하기 위해 시도한 다양한 대처들로 묶일 수 있다고 판단하였다. 그리고 묶은 범주들을 각각의 영역들로 구분하였다.

연구자들은 각 단계마다 연구자료의 충분성과 적절성을 고려하였다. 연구자료의 충분성은 포화의 원칙(Strauss & Corbin, 1990)에 의해 판단하였다. 더 이상의 새로운 범주를 발견할 수 없을 때까지 지속적으로 범주를 추가하였으며, 더 이상 새로운 범주가 출현할 수 없다고 판단했을 때 자료수집과 분석을 종료했다. 연구자료의 적절성을 충족시키기 위해 면접자들은 일관성 있는 면접의 틀을 유지하였다. 즉, 반구조화된 질문지와 인터뷰어 훈련을 통해 면접내용이 여자 대학원생 조교 경험에 집중되도록 하여 일관된 구조로부터 크게 벗어나지 않도록 했다. 또한 연구자의 주관적 편견을 배제하고 독단적 해석을 지양하기 위해 의미 코딩과 범주화 단계에서 분석한 결과에 대해 감수자 1인에게 감수를 받았고 감수받은 내용을 토대로 재분석의 과정을 거쳤다. 또한 도출된 의미코딩과 범주들을 각 영역에 재배열하는 단계에서도 감수와 감수결과에 따른 수정의 단계를 거쳤다. 감수자는 교육심리학 박사학위소지자로, 2006년부터 현재까지 내용 분석, CQR, 현상학적 질적 연구 등의 다수 연

구에 주 저자로 참여한 경험이 있으며 학회지에 다수의 질적 연구 논문을 발표한 바 있다. 감수자는 분석 내용이 대학원생 조교들의 직무 경험을 충분히 반영하도록 타당하고 세밀하게 이루어졌는지 검토하고 감수의견을 제시하였다. 예를 들어 감수자는 “한 사람의 연구자로 존중받지 못하는 경험” “학점, 졸업, 진로 등에서 불이익 등의 위험 인지 경험”, “안전권 침해 경험” 등이 대학원생 조교들의 생생하고 중요한 직무 경험이므로 별도의 범주들로 추출하여 개념화할 것을 제안하였다.

본 연구에서는 연구결과의 신뢰도와 타당도를 확보하기 위해 분석자간 삼각검증(analyst triangulation; Pandey & Patnaik, 2014)과 참여자 확인(member checks; Merriam, 1995)을 활용하였다. 분석자간 삼각검증은 결과를 검토하는 데 다수의 분석자들의 시각을 활용하는 방법으로, 개인이 선택적으로 지각하여 해석한 내용이 있는지 확인하고, 서로 보지 못한 내용(blind spots)을 조명하여 분석의 타당성을 높이는 방법이다(Pandey & Patnaik, 2014). 본 연구에서는 다수의 질적 분석 경험이 있으며, 대학현장에서 여자 대학원생 조교들과 근무하거나 심리상담을 진행해 본 경험이 있는 연구자 3인이 일차적으로 원자료를 분류한 후 분석자간 삼각검증을 실시하여 서로 동의에 이른 내용들만 결과화 하였다. 또한 참여자 확인은 결과와 해석에 있어 연구참여자들의 관점을 반영하는 방법으로, 본 연구에서는 분석결과의 초안을 연구참여자들에게 보내고 그들의 피드백을 요청하였다(Merriam, 1995). 즉, 기술된 결과가 자신들의 경험을 잘 반영하고 있는지 검토하고, 그렇지 않다면 대안적인 해석을 제공해 줄 것을 부탁하였고, 끝으로 연구의 과정에서 윤리적 측면이 잘 지켜지고 있는지를 검토해

줄 것을 요청하였으며 추후 필요한 경우 조교를 위한 집단 프로그램에 참여하도록 하였다. 참여자 9명이 이에 대해 응답을 해 주었다. 응답해 준 연구참여자들은 모두 비밀보장의 우려가 없다고 말하였다. 응답자들 중 7명은 본인의 경험이 잘 반영되어 있으며 수정할 내용이 없다고 답하였다(예. “전반적으로 경험을 잘 반영하고 있습니다. 사례별 언급과 정리된 표에 인터뷰 내용이 사실과 다르지 않게 기록되었습니다.”, “인터뷰 당시 감정적인 부분이 많아 제가 전달하려는 의도와 내용이 잘 담길 수 있을지 걱정되었는데 잘 분석, 해석해 주신 것 같습니다.”). 응답자 중 2명은 일부 내용을 추가해 줄 것을 요청해 왔다. 그 중 한 명은 선배 조교와의 협력에 있어서 대처방법이 어려웠던 내용을 추가해 달라고 요청하였고, 다른 한 명은 열정페이보다 못한 지원을 받고 있는 조교들에 대한 사례를 보완해 달라고 요청하였다. 분석팀은 본 연구의 주제 방향 및 다른 사례들과의 연관성을 고려하여 피드백의 포함 여부를 검토하였으며, 본 연구의 주제를 설명하는 데 타당성이 높다고 판단된 후자의 피드백 내용을 분석결과에 반영시켜 분석결과를 최종 확정하였다

결 과

면접자료를 바탕으로 여자 대학원생 조교들의 직무스트레스 경험을 분석한 결과, 총 4개의 영역, 23개의 범주, 123개의 의미내용이 도출되었다.

각 영역별로 범주들의 의미내용을 중심으로 분석결과를 제시하면 다음과 같다.

여자 대학원생 조교들이 지각한 조교 업무환경의 부정적 특성

첫 번째 영역은 참여자들이 현장에서 근무하면서 지각한 ‘업무환경의 부정적인 특성’으로 ‘학교 근로자이지만 교수와 학문적 종속관계’, ‘근로자로서 대우 부족 및 근로 기준 미비’, ‘학생으로서 학업수행의 제약이 많은 조직 분위기’와 같은 특성들이 있었다.

학교 근로자이지만 교수와의 학문적 종속관계

연구참여자들은 학교 근로자이지만 교수와의 학문적 종속관계에 처해 있기 때문에도 업무 중에도 교수와의 관계를 항상 신경써야 했다고 보고하였다. 따라서 부당한 지시에도 선뜻 말하거나 반기를 들기 힘들었고, 선배들이 많고 ‘한 다리 건너면 다 아는 사이’이므로 불평을 말하지 못했다고 진술하였다.

동등한 입장이라면 말 못할 것도 없지만 교수님이시니 사소한 일이라도 혹시 잘못 보였다가 나중에 어떤 식으로라도, 하다못해 조교생활에 불이익이 있을지도 모르는 일이고, 학업에 문제가 생길까 두려운 것 같아요. <중략> 그냥 교수님들한테는 아무 말도 안하고 토 달면 안 되겠다. 그냥 해달라는 거 다 해 줘야 겠다 생각했어요(연구참여자 1).

근로자로서의 대우 부족 및 근로기준 미비

연구참여자들은 다른 교직원들과는 달리 근로자로서의 임금, 처우, 업무 면에서 적정한 대우를 받지 못하고 있으며, 조교업무의 근로기준도 미비하여 업무내용, 근무시간이 조직 편의에 맞춰 주어지는 일이 많았다고 보고하였다.

표 2. 여자 대학원생 조교들의 직무스트레스 경험 분석결과

영역	범주	의미 내용
여자 대학원생 조교들이 지각한 조교 업무환경의 부정적 특성	학교 근로자이지만 교수와의 학문적 종속관계	<ul style="list-style-type: none"> · 조직의 구조 때문에 희생당하는 느낌이 들 · 사제 관계라 부당해도 반기를 들기 힘들 · 한 다리 건너면 다 아는 사이라 어려움을 토로하지 못함 · 연구실 사람들의 뒷담화가 무서움 · 학기 단위 장학금을 받아 불만이 있어도 중간에 그만두기 어려움
	근로자로서의 대우 부족 및 근로기준 미비	<ul style="list-style-type: none"> · 조교 업무에 대해 상세한 지시 없음 · 조교 역할에 대한 오리엔테이션 시간이 없었음 · 업무조건에 맞지 않은 일을 함 · 근무시간이 지켜지지 않고 사용자 편의에 따름
	학업수행 제약이 많은 조직 분위기	<ul style="list-style-type: none"> · 조교일 하는 동안 틈틈이 공부하거나 연락 받을 수 없음 · 개인적인 사정을 말하면 찍힘 · 윗사람의 눈치를 보는 권위적 분위기임 · 수업, 작업 등 학업수행 시간표를 고려해 주지 않음 · 윗사람이 스케줄을 자주 변경해 시간관리가 어려움 · 일이 없어도 계속 가만히 앉아 있어야 함
학생, 여성이라는 이유로 여자 대학원생 조교들이 경험한 직무스트레스	모욕적인 말에 쉽게 노출되나 참아야 함	<ul style="list-style-type: none"> · 실수하면 공개적으로 지적을 당해 긴장함 · 매일 업무보고를 올리고 질책을 들음 · 평상시 짜증스러운 말투를 들음 · 일을 하는 상황에서도 학생으로 대해지며 반말을 들음 · 서류, 물건 던지는 등 모욕적인 대우를 받음 · 지도교수에게 일러바친다는 협박을 받음 · 기관 이용자로부터 인격공격성 말을 들음 · 불편민원 접수시 화풀이 대상이 됨 · 하기 싫으면 다른 조교 쓰면 된다는 말을 들음 · 직원 실수를 조교 탓으로 돌림 · 물건이 없어지면 조교 탓이라는 말을 들음
	인간이 아닌 일하는 기계 취급을 받음	<ul style="list-style-type: none"> · 마음 놓고 물어보지 못하고 눈치 보면서 일함 · 그냥 시키는 것 하는 기계가 된 느낌 · 인사해도 받지 않고 짜한 분위기를 느낌 · 일이 서툴면 무시받거나 따돌림을 당함 · 직원이 감시하고 잘못되면 바로 지적함 · 하대하는 말투와 무시하는 태도를 접함 · 민원의 최전선에서 무슨 일이 생겨도 알아서 처리해야 함
	여자 성역할을 강요당함	<ul style="list-style-type: none"> · 여자라서 덜 신뢰를 주는 느낌이라는 말을 들음 · 여자라는 이유로 차 심부름과 같은 일들을 함 · 상냥한 방문객 응대를 강요받음 · 여자라는 이유로 잡다한 업무를 더 많이 함 · 여자라 꼼꼼함이 기대된다고 함
	사생활 보장 없이 항상 대기조로 일함	<ul style="list-style-type: none"> · 항상 업무대기 상태로 긴장하고 있음 · 노트북을 휴대하고 지시가 떨어지면 바로 처리해야 함 · 일이 우선이고 연휴기간, 가족 여행이 용인되지 않음 · 주말/야간 등 쉬는 시간에 일을 함 · 퇴근 후에도 전화/이메일/카톡으로 업무지시를 받음 · 개인적인 심부름도 당연히 해야 함

표 2. 여자 대학원생 조교들의 직무스트레스 경험 분석결과

(계속 1)

영역	범주	의미 내용
학생, 여성이라는 이유로 여자 대학원생 조교들이 경험한 직무스트레스	명확한 근로기준 없이 과하게 일함	<ul style="list-style-type: none"> · 객관적으로 박봉, 열정페이를 받는다고 느껴짐 · 초과근무 수당 없는 것이 당연한 것으로 치부됨 · 처음 들었던 것과 달리 과도한 역할을 해야 함 · 직원 버금갈 정도의 많은 근무시간을 감당함 · 다른 부서 일, 퇴사한 직원의 일까지 하는 등, 업무 경계가 없음 · 점심시간이 보장되지 않음
	최소한의 안전권 보장 없이 일함	<ul style="list-style-type: none"> · 과한 육체노동에도 최소한의 안전보호 장치가 없이 일함 · 다쳤을 때 치료비 지급 기준에 미치지 못해 보상을 요구하지 못함.
	한 사람의 연구자로 존중받지 못함	<ul style="list-style-type: none"> · 연구에 애를 많이 썼지만 연구자 이름에서 빠짐 · 원치 않은 프로젝트에 강제적으로 참여함 · 암묵적으로 원하는 연구에 빠져도 이의를 제기하지 못함
	학점/졸업/진로 등에서 불이익 위협을 인지하나 표현하지 못함	<ul style="list-style-type: none"> · 업무 중에 부당한 일이 생겨도 불이익을 당할까 봐 감정을 억압함 · 논문 통과 시켜줄 교수님의 지시에 무조건 충성하는 분위기라 거부할 수 없음
여자 대학생원생 조교들이 경험한 직무스트레스가 삶에 미친 영향	업무의욕 상실	<ul style="list-style-type: none"> · 좋은 마음으로 시작했으나 거부감이 들 · 일에 대한 동기가 저하됨 · 일에 대한 압박감이 생김
	기본조절능력 저하	<ul style="list-style-type: none"> · 극심한 분노로 사고 칠 것 같은 기분이 들 · 가족, 친구들에게 쉽게 화를 내게 됨 · 잘 모르는 사람들에게도 쉽게 분노를 표출하는 일이 생김 · 쉽게 두려움에 빠짐 · 부당함, 억울함으로 옹어리가 생김 · 서럽고 속상하여 눈물을 자주 흘림
	부정적 대인신념 및 대인관계 불안 증가	<ul style="list-style-type: none"> · 교수에 대해 실망감을 느낌 · 일과 사람에 대한 혐오감이 생김 · 사람이 귀찮아지고 냉소적으로 변함 · 주변 사람들이 나를 좋지 않게 인식하고 있을까 봐 걱정됨 · 앞으로 잘못하면 사람들이 나를 이상히 여길 것 같음 · 사람들 앞에서 실수할까 봐 극심한 불안을 느낌 · 대인관계가 위축됨
	신체화 증상	<ul style="list-style-type: none"> · 숨이 막히거나 심하게 긴장함 · 자주 체함 · 잠을 못잘 때가 많음 · 두통, 편두통을 생김 · 호흡기 질환(가래 등)이 생김 · 피부가 예민해짐 · 안면마비, 신체경직 증상이 생김 · 전에 앓았던 질병이 재발됨
	신체적, 정신적 소진 발생	<ul style="list-style-type: none"> · 더 이상 다른 곳에 쓸 에너지가 없는 소진 증상을 경험함 · 체력이 너무 떨어져 학업에 지장을 받음 · 삶의 여유가 없어짐 · 과한 육체적 노동과 지속적인 스트레스로 굉장한 피로감을 느낌

표 2. 여자 대학원생 조교들의 직무스트레스 경험 분석결과

(계속 2)

영역	범주	의미 내용
여자 대학원생 조교들이 경험한 직무스트레스가 삶에 미친 영향	자존감 저하 및 자괴감 인식	<ul style="list-style-type: none"> · '나는 아무것도 못하는 사람인가' 하는 생각이 들 · 미래에 대한 비전이 상실됨 · '여기서 될 하고 있는가' 하며 스스로의 선택에 회의를 느낌 · 스스로에 대해 연민을 느낌 · 자괴감이 들고 자존감이 낮아져 일상이 힘겨워짐
	일상생활 능력 저하	<ul style="list-style-type: none"> · 학업시간이 모자라고 시간관리가 어려워짐 · 지나치게 소진되어 쉬는 날에는 무기력하게 누워있음 · 불쾌한 기억(지적받았던 상황 등)이 떠올라 공부집중이 어려움
여자 대학원생 조교들이 시도한 스트레스 대처 방법	감정 억압	<ul style="list-style-type: none"> · 불편한 감정을 드러내면 불이익이나 부정적인 평가가 걱정되어 감정을 억압함 · 정해진 만큼만 하자고 생각하며 마음을 닫아 버림 · 상대방을 바꿀 수 없으니 내 감정을 다스리려고 함 · 무조건 맞춰줘야 한다는 압박감을 많이 느낌 · 겉으로는 억제하지만 언젠가 폭발할 수 있다고 생각함
	업무상 갈등 회피	<ul style="list-style-type: none"> · 억울하지만 결국 죄송하다고 말하고 포기함 · 부당해도 민원인과 물의를 일으키지 않으려고 노력함 · 불쾌한 마음을 들키지 않으려고 과하게 밝은 척함 · 가면을 쓰려는 스스로에 대해 쓸쓸함을 느낌
	관심 전환의 노력	<ul style="list-style-type: none"> · 업무 장소에서 잠깐 벗어남 · 아무 것도 안하고 자는 것으로 해결함 · 여행으로 기분 전환함 · 비싼 곳에 가서 커피를 마시면서 나를 대접함 · 운동을 함 · 일기를 씀 · 서비스직은 다 그러려니 생각함 · 업무 중에 다른 생각으로 신경을 돌림
	인지적 재해석을 통해 수용 노력	<ul style="list-style-type: none"> · 불쾌 감정 속에 빠지기 보다는 스트레스 상황을 다양한 관점에서 바라보려고 노력함 · 일기를 쓰면서 나의 특성을 돌아봄 · 화낼 일이 아니라고 생각을 바꿈 · 반면교사의 경험을 함 · 윗사람의 사정을 알고 나서 스트레스 관리가 수월해짐 · 윗사람의 과오, 비일관적 태도를 수용하고 이해하려고 노력함
	대화 및 도움 요청	<ul style="list-style-type: none"> · 친구에게 이야기하면서 품 · 같은 처지의 조교와 이야기하면서 품 · 동료들과 서로 지지하는 품앗이를 실시함 · 심한 말을 들어서 우울할 때는 부모님께 이야기함 · 외부에 적극적으로 알리고 도움을 청함 · 진상인 이용자 대처는 윗사람에게 부탁함 · 상담 프로그램 참여를 알아봄

점심시간이라는 개념이 없어서 점심 먹으면서 일을 했거든요. 선생님들이 가끔 전화하실 때가 있어요, 점심시간 때. 근데 저희가 밥을 먹다보면 늦게 받을 때도 있거든요. 그러면 “왜 늦게 받냐.” 이렇게 하시거나 점심 먹는 도중에 들어 오셔서 저희가 밥을 먹을 때도 되게 힘들었던 일이 있었거든요(연구참여자 9).

학업수행 제약이 많은 조직 분위기

연구참여자들은 조교업무를 하는 동안에는 틈틈이 공부하거나 연락받는 것을 금지당하는 등, 학업수행에 제약이 많았다고 진술하였다. 또한 근무시간이 끝난 후에도 윗사람의 눈치를 보느라 수업을 들으러 간다고 말할 때 ‘찍힐 것’ 같은 불안감을 느꼈으며, 윗사람의 잦은 스케줄 변경으로 학업시간을 관리하기 어려운 조건에 처하기도 하였다고 호소하였다.

금지된 사항이 되게 많았었어요. 인터넷도 하면 안 되고, 그래서 저는 몸에 이렇게 숨기고 인터넷을 했거든요. 제 몸 사이즈에 맞춰서. 자간 이렇게 줄여가지고. 다 보고 계셔 가지고 자리 비우는 것도 막 정말 특별한 일 아니면 거의 자리 지키고 있어야 되고. 그런 것들이 되게 스트레스였던 거 같아요(연구참여자 10).

학생, 여성이라는 이유로 여자 대학원생 조교들이 경험한 직무 스트레스

두 번째 영역은 참여자들이 실제 현장에서 대학원생, 여성이라는 이유로 겪었던 ‘직무 스트레스 경험’이다. 참여자들은 ‘모욕적인 말에 쉽게 노출되거나 참아야 함’, ‘인간이 아닌 일하

는 기계 취급을 받음’, ‘여자 성역할을 강요당함’, ‘사생활 보장 없이 항상 대기조로 일함’, ‘명확한 근로기준 없이 과하게 일함’, ‘최소한의 안전권 보장 없이 일함’, ‘한 사람의 연구자로 존중받지 못함’, ‘학점, 졸업, 진로 등에서 불이익 위험을 인지하나 표현하지 못함’와 같은 직무스트레스를 경험하고 있었다.

모욕적인 말에 쉽게 노출되거나 참아야 함

연구참여자들은 평상시 반말, 짜증스런 말투, 욕설에 쉽게 노출되어 있었으며, 업무가 익숙하지 않음에도 ‘실수하면 공개적으로 지적을 당하거나’, ‘매일 업무보고를 올리고 질책을 듣는’ 등 모욕적인 말들을 들었다고 진술하였다. 또한 서비스 업무를 담당하는 연구참여자들은 민원인들로부터 ‘눈빛이 더럽다’, ‘재수 없다’ 등의 인신 공격성 발언을 들었으며, 지도교수에게 일러바친다는 협박을 받기도 하였다. 언어적 폭력을 경험한 연구참여자들은 분노를 느꼈음에도 불구하고 대학원생 신분에 있기 때문에 교내에 알려지고 개인적인 불이익을 당할까 두려워 대항하지 못했다고 보고하였다.

무슨 대학원생이 감정 쓰레받기도 아니고 가족한테도 하지 않는, 가까운 사람한테도 그러지 못하는데, 그렇게 하는 게 과연 맞는 건가, 이 생각이 들기도 하고. 그래서 제가 느끼기로는 ‘아, 이게 만약에 대학원생이 아니라 만약 직원들이 일을 하는 거였으면 이 분이 이렇게 함부로 할 수 있었을까?’ 그런 생각이 들었거든요(연구참여자 11).

인간이 아닌 일하는 기계 취급을 받음

연구참여자들은 근로자로서 인격적 대우를 받지 못하고 ‘기계적으로 일하는’ 사람 취급을 받으며 일했으며, 일이 서툴면 쉽게 무시 받거나 따돌림을 당하는 등의 정서폭력을 경험하였다고 보고하였다. 어떤 연구참여자들은 늘 ‘짜한’ 분위기 속에서 위축되어 지냈으며 인사를 해도 종종 무시당했고, 뒷사람이 귀찮아하는 티를 내서 업무에 필요한 것도 물어보기 어려웠다고 말했다.

저를 사람으로 대하는 게 아니라 그냥 조교 누구, 그런 거? 그냥 시키는 거 하는 사람? 그러니까 제가 너무 큰 걸 바라는 건지도 모르는데. 그냥 따뜻한 그런 느낌은 전혀 아니더라고요. 분위기가 제가 참 못나고 일 못하는 사람이 된 느낌. 그런 얘기를 들을 때. 그냥 진짜 몰라서 물어본 건데. 내가 뭐 그렇게 많이 물어보고 그렇게 일을 못하는 사람인가. 나는 진짜 안 되어서 물어본 건데. 아 이거 왜 되는데 안 된다고 물어보냐고 그래요(연구참여자 6).

여자 성역할을 강요당함

여자 연구참여자들은 ‘당연한 차 심부름’, ‘상냥한 응대’ 등, 업무에서 여자로서의 성역할을 강요받았다고 토로하였다. 또한 남녀공학에 근무하는 연구참여자들은 ‘여자조교는 덜 신뢰로운 느낌’이라는 성차별적 발언을 들었으며, 도서대여, 택배발송 등의 잡무들이 남자조교보다 훨씬 더 많이 주어졌다고 진술하였다.

제가 처음에는 “네, 이렇게 해야 합니

다. 이렇게 해요.” 이런 식으로 말(응대)을 했는데 점점 (부서에서) “상냥하게 (응대)해 주세요.” 이런 푸시(압력)가 많이 있었어요. 그러니까 ‘원래 상냥하게 안내를 해야 되는 건가?’ 이 생각이 들었어요 (연구참여자 11).

여자로서 취약한 경험으로는 잡다한 업무를 더 많이 시킨다고 해야 하나? 약간 제가 만약 남자였다면 시키지 않았을 거 같은? 다른 사람들과도 얘기를 해 보지만, 뭐 커피 사 오라는 심부름이나 도서대여 해 오라는 거랑 그리고 택배 부쳐라 뭐 이런 것들은 만약에 조교가 남자였다면 그렇게 쉽게 시키지 못할 거라고 저는 생각을 해요(연구참여자 12).

사생활 보장 없이 항상 대기조로 일함

연구참여자들은 사적경계를 침해받는 정당하지 못한 업무지시에 억지로 응해야 했다고 보고하였다. 예를 들어 근무시간과 상관없이 개인적인 시간에도 항상 손에 스마트폰, 노트북을 들고 다니며 대기하고 있다가 지시가 떨어지면 바로 처리해야 했다고 진술하였다. 또한 수시로 교수의 사적 심부름을 수행해야 하는 개인비서 역할을 감당해야 했다고 호소하였다. 하지만 대학원생이라는 신분 때문에 교수와 갈등을 일으키면 학업과 학교생활에 피해를 받을까 봐 두려워 거부하지 못했다고 호소하였다.

언제 연락 올지 모르고 언제 업무 지시가 올지 모르니까. 언제 일이 떨어질지 몰라서 하다 보니까 공부를 항상 학교 내에서. 언제 일이 일어날지 몰라서. 학

교 벗어나 본 적이 몇 번 있었는데 핸드폰에 계속 연락이 오다 보니까 사람이 심적으로 압박감이 오더라고요. 어떤 때는 지하철 타고 다시 올 때도 있고. 서류 때문에 급하게 이거 해야 한다 해서 다시 온 적도 있고. 예전에는 안 그랬는데 스마트폰에 메일이랑 이게 연결이 되어 있거든요. 그래서 보면 대부분 학교 업무예요. 그래서 예전엔 안 그랬는데 불안한 거죠. 저도 올 때마다 수시로 새로 고침 해서 확인을 하게 되고 혹시 제가 빠진 게 없나. 좀 압박감이 많아요(연구참여자 7).

명확한 근로기준 없이 과하게 일함

연구참여자들은 대학원생 조교업무의 근로기준이 명확하지 않아 부당한 조건에서 일해야 했던 경험들이 억울했다고 보고하였다. 연구조교로 일하는 조교는 근로에 할애되는 시간에 비해 턱도 없이 낮은 열정페이를 받았다고 진술하였다. 기관에 근무하는 연구참여자들은 일이 많으면 ‘그냥 하고 가야 하는 것’으로 치부되어 초과근무수당을 받지 못했고 점심시간에도 계속 근무를 당연시했던 조직의 압박이 스트레스를 유발했다고 보고하였다. 연구참여자들은 근로자로서 정당한 대우를 받지 못해 억울함을 느꼈지만 학생신분은 언제나 ‘을의 위치’였기 때문에 이의를 제기하지 못했다고 호소하였다.

조교들은 한 달에 30(만원)씩 받아요. 그리고 박사과정이 되어야 60만원이고. 근데 옛날에도 똑같았었거든요. 그 돈으로 일의 모든 것을 학생들에게 매니저하라는 것은. (근무시간은) 엄청 많아요. 그

리고 집단회 같은 건 주말에 하거든요. 그러면 주말 내내 나가는 거예요. 주중에 돌아가는 것 또 따로 있고. 완전히 별개로 되어 있으니까(연구참여자 12).

최소한의 안전권 보장 없이 일함

과한 육체노동 등, 안전사고가 발생할 수 있는 일을 했던 연구참여자들은 안전규정이나 보호장치가 충분치 않은 상황에서 일해야 했던 경험들이 매우 불안했다고 보고하였다. 어떤 연구참여자들은 근무 중에 다쳤지만 치료비 지급을 위한 엄격한 기준에 미치지 못해 제대로 보상을 요구하지 못했으며 병원비를 스스로 감당하였다고 호소하였다. 연구참여자들은 대학원생 조교가 엄연히 학교 근로업무를 하고 있음에도 불구하고 다른 근로자들과 같은 보호를 받지 못하고 있는 상황에 억울함을 느끼고 있었다.

저는 (서가이동을 하면서 다쳐서) 한의원을 한 10회 정도 다녔어요. 손목 관절이 늘어났었어요. 그런데 침 맞으면서 했어요. 마무리를 8월까지는 해야 한다고. 방학 전까지는 끝내줘야 한다고. 치료비는 아주 다쳐서 김스를 해야 하거나 엑스레이를 찍었을 때 결과가 나와야 하거나 여기서 다쳤다는 게 나와야 하거든요. 그게 할 수가 없으니까(연구참여자 8).

한 사람의 연구자로 존중받지 못함

연구조교로 일하는 연구참여자들은 한 사람의 연구자로서 존중받지 못한 경험을 하었다고 보고하였다. 강제적 또는 암묵적으로 원하는 연구(프로젝트)에 참여하지 못했거나 원치 않은 연구(프로젝트) 참여를 지시받았고, 연구

기여에 애를 많이 썼지만 자신의 이름이 연구자로 올라가지 못한 경험을 하었다고 진술하였다.

저도 교수님과 같이 논문을 써서 같은 공동저자 이름에 올라가길 바라는 마음인데 그게 되는 경우가 없더라고요. 일을 많이 도와드렸는데 저희 과 교수님 같은 경우엔, 설문지 돌려라 뭐해라 통계 돌려라 저희 열심히 했죠. 한 이유가 물론 연구조교이기도 하지만 저자 이름을 올리려고. 그런데 마무리 짓고 승인되어서 봤더니 제 이름이 빠져 있는 경우가 많죠(연구참여자 7).

학점, 졸업, 진로 등에서 불이익 위협을 인지하나 표현하지 못함

연구참여자들은 대학원생 신분이기 때문에 업무 중에 부당한 일이 생겨도 학점, 졸업, 진로 등에서 불이익 위협을 인지해 감정을 억압하는 일이 많았다고 호소하였다.

(교수님 말씀이) “너한테 일 시키기가 힘들구나.” 그런데 이 사건이 어떻게 된 거냐면 저희가 한참 5월 첫째 주에 연휴였잖아요. 황금연휴였는데 갑자기 가족이랑 여행을 갔는데 일을 시킨 경우예요. 그걸 그 주에 바로 해결을 해달라고 하는 거예요. <중략> (교수님 말씀은) “너는 필요가 없다. 너 말고도 구할 애들 많다.” 이거죠. 그래서 (저도 황금연휴 기간에) 밥 먹다 말고 연결해 가지고 급하게 패드로 쳐서 보내고 그런 경우가 있었죠. 너무 화가 나는데 이게 너무 자주 있다 보니까 어쩔 수 없이 내가 졸업하기 위

한 하나의 과정. 졸업을 해야 하니까. 왜냐하면 지도교수가 될 수도 있고, 제 논문을 통과시켜줄 분들인데 괜히 (불이익을 당할까 봐)(연구참여자 7).

여자 대학원생 조교들이 경험한 직무스트레스가 삶에 미친 영향

세 번째 영역은 직무 스트레스 경험이 정서, 학업, 일상, 대인관계 등 참여자들의 전반적인 ‘삶에 미친 영향’으로, 참여자들은 ‘업무의욕 상실’, ‘기분조절능력 저하’, ‘부정적 대인신념 및 대인관계 불안 증가’, ‘신체화 증상’, ‘신체적, 정신적 소진 발생’, ‘자존감 저하 및 자괴감 인식’, ‘일상생활 능력 저하’ 와 같은 직무스트레스로 인한 부정적 영향을 받고 있었다.

업무의욕 상실

연구참여자들은 직무스트레스 경험 후 ‘진짜 일하러 가기 싫었으며’ 직장에서는 미래에 대한 비전이 보이지 않아 열심히 하지 말아야겠다는 생각을 많이 하였다고 진술하였다.

처음에 이 일을 시작했을 때 기뻐서 무슨 일이든 즐겁게 했던 거랑 다른 게, 이제는 다섯 시 되면 일이 남아도 그냥 끝내고 집에 가요. 그리고 최선의 결과물을 뽑겠다는 생각보다는 그냥 요구받은 것까지만 하려고 저 스스로한테 자꾸 되뇌는 것 같아요. ‘이거 더 해서 나한테 좋을 것 없어.’ 이런 식으로. 그렇게 달라진 것 같아요(연구참여자 4).

기분조절능력 저하

연구참여자들은 직무스트레스 경험 후 하루 종일 기분이 좋지 않는 날이 많았고 짜증이 났으며 너무 분해 ‘사고 칠 것 같은 기분’이 들기도 하였다고 표현하였다. 가족과 친구들에게 쉽게 화를 내는 일이 잦아졌고 잘 모르는 사람들에게도 쉽게 분노를 표출하는 일이 생겨 성격이 바뀐 것이 아닐까 두려웠다고 보고하였다.

법이 없었다면 정말 큰 사고를 쳤을 것 같은데. 그리고 풀지를 못하니까 많이 오랫동안 지속이 돼요. 분해서 잠도 못자고 아침에 막 분해서 일어나고 다시 보면 또 분하고. 계속 계속 분해요. 너무 분해서 진짜 어떻게 해 버리고 싶은데 방법이 없으니까. 원래 잠을 잘 못 자는데 더 못하고 그런 일들이 있으면. 깊게 자질 못하고 자꾸 막 잔인한 꿈도 꾸고. 자면서까지 좀 스트레스 받고 힘들어요. 가까운 주변 가족이나 엄마나 아니면 애인이나 친구들한테 쉽게 화를 내요. 혼자서도 화가 잘 나고. 더우면 덥다고 너무 화가 나고 걷다가 바람이 불면 화가 나고. 너무 심하게 예민해져요(연구참여자 1).

부정적 대인신념 및 대인관계 불안 증가

연구참여자들은 사람들이 ‘내 역량에 도움을 주거나 키워주는 사람들’이 아니라 ‘그저 잡일이 필요한 사람들’로 여겨지는 냉소적인 태도가 생겼다고 호소하였다. 또한 모든 교수님들, 같이 일했던 학생들과 직원들이 자신을 좋지 않게 볼까 봐 걱정하여 항상 긴장하였으며, 혹시나 사람들 앞에서 실수할까 봐 두려워 가슴이 쿵쿵거리는 불안증상을 겪었다고

보고하였다.

직원 선생님 눈치를 매일 보다가, 퇴근을 하고서도 전화를 받은 적이 있었거든요. “네가 일을 이렇게 해서 내가 너무 힘들다.” 막 소리를 지르셨어요. 이상하게 그 선생님이 오시면 너무 가슴이 쿵쿵쿵 하는 거예요, 불안하고. 제 이름 부르면 불안하고. 지금도 선생님들 마주칠 때가 있는데, 제가 좀 피해가요. 괜찮다고 생각을 했는데 괜찮지가 않은 것 같아요. 피해가기도 하고. 간혹 마주칠까 봐 가슴이 쿵쿵거리기도 해요(연구참여자 9).

신체화 증상

건강한 정서적 소통이 막힌 상황에서 연구참여자들은 다양한 신체화 증상을 경험하였다. 자주 체하고 잠 못 들 때가 많았고, 두통, 가래, 피부 알레르기 증상을 겪었으며, 지나친 긴장으로 안면마비 전조 증상(얼굴, 신체가 뻣뻣해진 느낌)이 나타났다고 진술하였다.

제가 스트레스를 받으면 풀지를 못해서 신체화 증상이 좀 나타나요. 얼굴의 안면 마비가 왔었던거거든요. 근데 그게 벌써 두 번 왔어요. 전조 증상이 얼굴이 떨리거나 뻣뻣해진 느낌이 있거든요. 이걸 하면서 스트레스가 심한 날에는 그런 느낌이 자꾸 오는 거죠(연구참여자 11).

신체적, 정신적 소진 발생

연구참여자들은 과한 육체적 노동과 지속적인 스트레스로 굉장한 피로감을 느꼈으며, 신체적, 정신적 소진으로 다른 일상생활과 대인관계에 쓸 에너지가 부족했다고 보고하였다.

굉장히 피로하다. 약간. 소진? 소진되었다는 느낌과. 그래서 이제 다른 개인적인 일에 쓸 정신, 에너지가 좀 부족한 것 같은. 예를 들어 친구한테 놀자고 카톡 와도 피곤하다고 다음에 놀자고 한다거나(연구참여자 4).

자존감 저하 및 자괴감 인식

연구참여자들은 언어, 정서폭력을 당하면서 ‘나는 아무것도 못하는 사람인가’ 하는 생각이 들었고 자존감이 낮아졌고, 스스로 부끄러움을 느끼는 자괴감을 느꼈다고 보고하였다.

저는 좀 몸이 힘든 건 어떻게든 버틸 수 있는데 좀 이게 숨이 막힌다고 할까요. 거기에 있다는 게 좀 숨이 막힐 때가 많아요. 좀 눈치도 보이고 내가 뭐 잘 못한 건 아닐까. <중략> 좀 숨이 막히더라고요. 일단 자존감이 좀 낮아지는 거 같고. 위축되니까. 음... 제 자신이 작아지는 느낌? (연구참여자 6).

일상생활 능력 저하

연구참여자들은 직무스트레스의 영향으로 학업, 시간관리 등의 일상생활을 꾸려가는 능력이 현저히 저하되었고 보고하였다. 예를 들어 지나치게 소진되어 일하지 않는 날에는 무기력하게 누워있으며, 공부하는 중에도 지적받았던 상황이 떠올라 집중하기 어려웠다고 진술하였다.

공부하다가 갑자기 ‘내가 이런 것 때문인가’ 내가 이런 것을 잘못해서 지적받았나.’ 갑자기 떠올라요. 사실 끊임없이 생각을 하고 있는 것 같은데요(연구참여자 11).

여자 대학원생 조교들이 시도한 직무스트레스 대처 방법

네 번째 영역은 참여자들이 직무 스트레스를 극복하기 위해 시도한 다양한 ‘대처’들로, 참여자들은 직무스트레스에 대처하기 위해 ‘감정억압’, ‘업무상 갈등 회피’, ‘관심 전환의 노력’, ‘상황을 인지적 재해석을 통해 수용하려는 노력’, ‘대화 및 도움요청’ 과 같은 방법들을 시도하였다.

감정억압

연구참여자들은 직무스트레스를 경험할 때 불편한 감정을 그대로 드러내면 자신에게 미칠 불이익이나 부정적인 평가가 걱정되어 감정을 억압하려 하였다고 보고하였다. 하지만 언젠가 억눌린 감정이 폭발할 수 있다는 불안감을 느꼈다고 토로하였다.

일단 좀 화날 때 화낼 수 없는 건 약간 무기력하게. 감정이 발생한다기 보다는 그냥 그거를 억압하게 된 것 같아요. 부정적인 감정이야 억울한 것도 있고 화가 나기도 하고 그렇지만 보통 그거를 바로 느낀다기 보다는 이럴 때는 좀 덮어놓고 혹은 모르고 있다가 몇 시간 후에 왜냐면 일할 때 그런 기분을 가지고 있으면 당장 업무도 못하고. 더 힘들잖아요. 옆에 다른 선생님들 다 계신데. 그러니깐 그 때는 그게 부당한 줄도 모르고 그냥 넘어가는 것 같아요(연구참여자 4).

업무상 갈등 회피

연구참여자들은 학업을 지속해야 하고 학업비를 마련해야 하는 자신의 상황을 생각하면

조교업무를 이어갈 수밖에 없기 때문에 업무상 갈등을 최대한 회피하여 직무스트레스의 발생을 방지하려 하였다고 보고하였다. 혹시 갈등이 생기더라도 속마음과 달리 기계적으로 사과하였으며, 불쾌한 마음을 들키지 않으려고 과하게 밝은 척 하기도 하였다고 보고하였다. 하지만 연구참여자들은 무조건 맞춰줘야 한다는 압박감을 많이 느꼈고 업무 자체가 싫게 느껴졌다고 진술하였다.

주위에서는 다들 (제가) 너무 친절하고 잘하고 그런다고 하는데, 그건 진짜 겉보기에 그런 거지 일을 하는 게 싫어요, 너무 싫고. 컴플레인도 제가 웬만하면 미리 맞춰줘서 그렇게 큰 컴플레인은 잘 없는 편인 것 같거든요, 제가 생각할 때. 근데 처음부터 맞춰주려고 하다보니까 그 압박이 남들보다 좀 더 큰 것 같기도 하고 (연구참여자 1).

관심 전환의 노력

연구참여자들은 ‘신경을 덜 쓰기 위해 관심을 전환’시키는 전략을 시도하였다. 업무 장소에서 잠깐 벗어나기, 수면시간을 의도적으로 늘리기, 여행가기, 좀 비싼 곳에서 커피 마시기, 운동하기, 일기쓰기, 근무 중에 딴 생각하기 등, 관심전환의 방법들을 사용해 보았으나 ‘일시적 자구책’에 불과할 뿐 장기적이고 근본적인 해결책은 되지 못했다고 언급하였다.

학비를 내고 여유가 생기면 여행을 가까운 데 간다든지. 커피를 굉장히 좋아하기 때문에 커피를 좀 비싼 데 가서 마신다든지. 그런 걸 하는데 그 때 뿐인 것 같아요. 그렇게 하면 풀렸다고 생각하고

그 당시에는 기분이 굉장히 좋으니깐 된 것 같은데, 잘 해소가 안 되는 것 같아요 (연구참여자 12).

상황을 인지적 재해석을 통해 수용하려 노력

연구 참여자들은 인지적 재해석을 통해 스트레스를 주는 상황과 상대방을 수용해 보려는 노력을 시도하였다. 즉, 불쾌한 감정 속에 빠져 있기보다는 스트레스 상황을 다양한 관점에서 바라보려고 노력했고, 일기쓰기 등을 통해 나의 특성을 돌아보고 더 나은 반응을 고민해 보는 별도의 시간을 가졌다고 보고하였다. 연구참여자들은 이 방법이 안전하면서도 효과가 있었으며, 자기성찰과 수용 능력 또한 증가함을 느꼈다고 보고하였다.

(교수님은) 화낼 수 있는 위치에 있으니깐 화를 내는 거죠. 제가 교수님들한테 약간 기대하는 바가 좀 컸던 것 같아요. 사실 사람이 완벽할 수는 없는데. 교수님은 학문자로서 그 위치에 계신 거고 그런 거잖아요? 제가 너무 기대가 컸던 것 같기도 해요(연구참여자 4).

대화 및 도움요청

연구참여자들은 대화를 통해 어려움을 나누거나 적극적으로 도움을 청하기도 하였다. 주로 ‘가족, 동료, 친구들과 시간을 가지면서 대화로 스트레스를 관리’하거나, ‘조직 내 상사에게 도움을 청하기’도 하였다. 또한 연구참여자들은 자신에게 지금 어떤 도움이 필요한지를 구체적으로 알고 있었고(예. 자존감 회복, 스마트폰 확인에 대한 압박감 해소, 부당함을 정확하게 이야기할 수 있는 방법 찾기 등) 상담 프로그램의 도움을 통해 건강한 소통의 통

로 문제를 해결하고자 하는 의지를 보였다. 연구참여자들은 대화 및 도움요청이 스트레스 해소에 도움이 되는 방법이었다고 보고하였다.

어떤 화나는 순간에 제 감정을 어떻게 해야 되는지, 그리고 그 자제를 했을 때 그 이후에 제가 받은 스트레스를 어떻게 풀어야 되는지 (알고 싶어요.) 그리고 이제 제가 한 학기를 다시 시작해야 되기 때문에 이렇게 좀 개구리처럼 움츠러다 뛰는 것처럼, 지금도 얘기하면서 풀리는 게 있는 것 같거든요. 그래서 다시 한 학기를 달릴 수 있는 뭔가 에너지를 좀 얻고 싶은 마음도 있는 것 같아요(연구참여자 2)

논 의

여자 대학원생 조교에 대한 연구가 전문한 가운데, 본 연구는 질적 연구를 통해 여자대학원생 조교가 대학 현장에서 경험하는 직무환경 특성, 직무스트레스 그리고 이 경험이 이들의 삶에 미친 영향과 스트레스 대처 시도들을 살펴보고자 하였고 그 결과 4개 영역, 23개 범주, 123개 의미내용을 도출하였다. 도출된 결과를 토대로 논의하면 다음과 같다.

첫 번째 영역, ‘대학원생 조교가 지각한 조교 업무환경의 부정적 특성’에서 연구참여자들은 학교 근로자이지만 교수와의 학문적 종속관계, 근로자로서의 대우 부족 및 근로기준 미비, 학업수행 제약이 많은 조직 분위기를 보고하였다. 본 연구에 참여한 대학원생 조교들에게 가장 스트레스를 주는 대상은 교수로서, 노동의 갑을관계와 학문적 종속관계가 없

혀 있어 일반적인 근로자와 또 다른 맥락적 어려움을 가지고 있었다. 교수들의 조교 활용의 기본 취지에 대한 인식 부족, 이중관계로 지시를 거절하기 어려운 조교의 불리한 입장 악용 등으로 대학원생 조교들은 학교 현장에서 부당한 대우로 인한 스트레스를 지속적으로 경험하고 있었다.

대학원생은 연구·교육에 있어 최상층의 교육기관에 속한 학생이다. 따라서 이러한 기관에서 종사하는 대학원생 조교의 정의는 대체로 고도의 학문·기술을 가진 학생 혹은 전문연구직(Roe, 1957)으로 연상된다. 이처럼 대학원생 조교의 정체성을 최상층 교육의 수혜자로서 보는 보편적 관점 때문에, 조교를 근로자로 보는 관점은 아직도 당사자와 그 주변인들에게 낯선 개념인 것 같다. 하지만 최근 대학원생에 대한 정체성을 ‘학생근로자(국가인권위원회, 2015; 고용노동부, 2017)’로 인식하는 실태조사결과와 2018년 2월 ‘전국대학원생노동조합’의 출범은 새로운 사회적 인식을 보여준다. 최근 국내외에 걸쳐, 대학원생을 둘러싼 개념과 제도의 변화는 새롭게 재정립되고 있으나 대학원생 중에서도 조교에 대한 관심과 논의는 매우 부족하다. 대학이라는 조직사회속에서 조교가 차지하는 업무 비중에도 불구하고 이들의 근로현장의 심리적 역동에 대한 탐색과 개입에 대한 논의도 부재하다. 특히 조교가 비교적 오랫동안 한국사회에 제도화되었지만, 실제 현장에서는 조교 업무에 대한 제대로 된 지침이나 기준이 없고 근로에 앞서 업무에 대한 교육도 부재하다는 점이 본 연구결과 밝혀졌다. 해외에서는 이에 대한 논의들이 앞서 이루어졌지만, 한국 대학 환경에서는 조교가 학교의 근로자라는 인식보다는 학생에게 근로 장학금을 주는 정도의 학문적 종속관

계라는 인식이 더 강함이 본 연구 결과 드러났다. 그러나 본 연구 참여자들은 이러한 환경적 맥락 속에서 학생도 아니고 근로자도 아닌 조교로서의 정체성 혼란을 심각하게 경험하고 있었으며, 과도하거나 도를 넘는 업무가 주어지더라도 지속적인 학문적 종속관계를 유지해야 하는 분위기 때문에 이를 감내해야 한다고 보고하였다. 이러한 분석 결과는 한국 대학들이 조교에 대한 정당한 근로기준과 근로지침을 마련할 필요성을 시사하고 있으며 조교를 학생이 아닌 근로자로 바라보는 인식의 전환이 필요함을 시사한다. 이들이 받는 적은 보수와 학생이면서 근로자라는 신분을 고려하여 적절한 노동 수준과 강도가 제시되어, 개인적·조직적·사회적 영역에서 부정적인 영향을 최소화하려는 구조적 측면의 노력이 필요할 것이다. 또한 심리학적 측면에서는 조교의 근로자로서 정체성을 인정하고 근로자로서의 직무분석과 역량분석을 통해 적절한 업무 가이드라인과 기준을 제시할 수 있다. 제대로 된 조교 직무의 특성과 업무내용에 대한 정보를 사전에 충분히 제공하고 교육하여 조교 직무를 자발적으로 선택할 수 있도록 지원하는 것이 조교의 정체감 혼란이나 선택에 대한 자괴감을 줄여주는 노력이 될 것이다. 또한 조교직을 선택한 후에는 직무, 조직 환경에 적응하는 능력, 직무스트레스 관리 역량을 적절히 발휘할 수 있도록 체계적인 직무 코칭과 직무교육 등을 제공할 필요가 있다. 예를 들어, 조교를 담당하는 부서나 대학원생들의 진로경력을 담당하는 부서(경력개발센터)에서 필요한 교육과 코칭, 소진 예방 프로그램 등을 제공한다면 직무스트레스를 예방하고 근로와 연구자로서 이중의 어려움을 효과적으로 극복하는 데 실질적인 도움이 될 것이다.

두 번째 영역, ‘학생, 여성이라는 이유로 여자 대학원생 조교들이 경험한 직무 스트레스’를 살펴보면, ‘모욕적인 말에 쉽게 노출’되고 ‘인간이 아닌 일하는 기계 취급을 받고’ ‘여자 성역할을 강요당하며’ ‘사생활 보장 없이 항상 대기조로 일하고’ ‘명확한 근로기준 없이 과하게 일하며’ ‘최소한의 안전권 보장 없이 일하고’ ‘한 사람의 연구자로 존중받지 못하고’ ‘학점·졸업·진로 등에서 불이익 위협을 인지’하는 경험을 보고하였다. 관련하여 여성 대학원생들이 남성들보다 진로장벽 등을 더 많이 경험하고(연구진, 양지웅, 이정선, 장애경, 김정기, 2013), 남성들보다 과제나 업무수행에 있어 핵심 업무를 경험할 기회를 얻지 못했다(안상수, 박성정, 최윤미, 김금미, 2011; Parkin & Maddock, 1995; Seymour & Hewitt, 1994)는 결과가 보고된 바 있다. 본 연구에서도 조교 직무를 수행하면서 여성이라는 점 때문에 신뢰가 덜 가는 느낌이라는 이야기를 듣게 되며 중요한 업무보다는 잡다한 업무로 배치되는 등 차별적인 성인식과 성역할이 보고되었다. 즉, 대학근로현장에서 조교직무를 수행함에도 성차별적 언급, 성역할 고정관념이 암묵적으로 작용하고 있음이 드러났다. 특히 흥미로운 것은 연구 참여자들이 업무현장에서 여성이라서 신뢰가 덜 간다는 말이나 업무에서의 성역할 고정관념에 대하여는 불편감을 호소하고 있지만, 이를 명확하게 성차별로 인식하지는 못하고 있었다는 점이다. 최근, 김민선, 양지웅과 연구진(2016)은 이공계 여자 대학원생들이 남성 중심의 학풍에서 겪은 부정적 경험 중 성차별적 요소나 여성이기에 겪는 어려움이 실재했지만, 이를 명확히 지각해내지 못하는 점을 지적하면서 이들이 당면한 성차별적 상황에 대해서 자신의 성별보다는 업무수행

능력 등에 더 귀인하고 있었다는 점을 보고한 바 있다. 본 연구에서도 참여자들이 학교 근로 장면에서의 성차별적 요소를 환경적인 문제로 인식하기보다는 자신의 직무 스트레스 중 하나로 보고하였다. 이를 확인하기 위해, 후속인터뷰로 이러한 발언이나 역할 부여가 성차별과 관련이 있는지를 묻는 질문에서 참여자들이 명확하게 답변을 하지 못하는 것이 관찰되었다. 김민선 등(2016)의 연구결과와 유사하게 본 연구참여자들은 근로와 성차별이라는 환경적 측면의 문제 제기 보다는 자신이 더 통제가능한 요인(개인 맥락)에 귀인하는 대처 과정을 발달시킨 것은 아닐지 이 지점에 대한 좀 더 면밀한 분석이 필요하다고 여겨진다. 따라서 추후 다양한 연구를 통해 여성 조교로서의 성차별적 근로 환경과 영향에 대한 분석이 이루어질 필요가 있겠다. 카이스트 연구환경 실태조사(2017)에 의하면, 대학 내 폭언·폭행·성희롱을 경험한 사람들(19.6%) 중 남성(1%)에 비해 여성(13.51%)의 비중이 높았다. 최근 대두되고 있는 미투 운동에서도 여성 대학원생의 성차별, 성희롱 문제가 수면위로 드러나고 있다. 대학원생보다 더 취약할 수 있는 조교라는 근로경험에서의 성차별적 요소에 대한 진지한 심리학적 관심과 건강한 대안에 대한 논의는 계속되어야 할 것으로 보인다. 특히 성차별 관련 경험은 의식적·무의식적으로 트라우마로 발전하여 자신뿐만 아니라 외부현실에 대한 새로운 개념과 도식(schema)의 형성에 큰 영향력을 미칠 수 있으므로(손인서, 김승섭, 2015; 어도선, 2014), 가벼운 성차별적 요소에서 심각한 수준에 이르기까지 이에 대한 대학의 민감성을 키우고 신속한 위기대응체계, 자기조력 혹은 위기대응 코칭 프로그램 등 다양한 대응 환경을 마련하

는 것도 필요할 것이다.

세 번째 영역, ‘여자 대학원생 조교들이 경험한 직무스트레스가 삶에 미친 영향’에서는 업무의욕 상실, 기분조절능력 저하, 부정적 대인신념 및 대인관계 불안 증가, 신체화 증상, 신체적·정신적 소진 발생, 자존감 저하 및 자괴감 인식, 일상생활 능력 저하가 나타났다. 지나친 업무스트레스로 본업인 학업 수행에 불리한 영향을 미침은 물론, 정신건강과 개인적인 생활의 어려움 초래 등의 문제가 발생하고 있었다. 여자 대학원생 조교들의 소진은 직무의 질적 저하를 초래하게 되고, 결국 자신의 업무에 불만족할 뿐만 아니라 전반적인 조직의 성과에서도 부정적 영향을 미치고 있었다. 이는 기존의 결과들(고보경, 정현주, 전재균, 2013)과 유사하게, 감정노동의 소진과 직무스트레스가 직무성과에도 부정적 영향을 미친다고 볼 수 있을 것이다.

특히 본 연구참여자들 중 학교행정기관에서 많은 대상자들을 한꺼번에 상대하는 조교의 수가 많았는데, 이들이 보고한 직무 및 정서적 경험이 기성 직장의 감정노동자들의 부정적 경험과 유사함을 발견하였다. 감정노동(Emotional labor, Hochschild, 1979, 1983)이란 대인접촉 직무를 수행하는 동안 조직이 요구하는 감정 표현을 자신의 진정한 감정보다 우선시 하는 데 필요한 노력과 관리의 수준을 말한다. 이렇게 자신의 감정과 일치하는 행동(심층행위)보다는 자신의 감정과는 다른 행동(표면행위)을 하는 경우, 소진과 직무스트레스의 위험이 더 높아지며(곽묘묘, 오현성, 이강수, 2017) 감정노동의 수준이 개인의 임계치를 넘어서는 경우, 직무만족을 떨어뜨리고 스트레스와 소진을 야기하게 된다. 특히, Hochschild (1983)는 감정노동이 전통적 지위의 통제체계

가 아니라, 인간적 노동통제체제로서 서비스 분야의 여성의 감정을 통제의 대상으로 삼고 있다고 주장한다. 본 연구에 참여한 여자 대학원생 조교들은 근로자라는 정체성이 없이 감정을 통제해야 하는 상황들을 경험하였으며 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)를 구분하여 사용하는 어려움을 겪고 있었다. 앞서 논의한 대로 본인을 근로자로 인식하지 못하고 직장근로자로서 대우도 주어지지 않는 상황에서 감정노동의 표현규칙(emotion display rule)을 따라가며, 그 과정에서 자신의 실제 감정과 관계없이 규정된 형식의 감정표현을 해야 하는 심리적 부담감을 가지고, 표현된 감정과 실제 감정 간의 불일치(emotional dissonance; Kruml & Geddes, 2000)를 표현하지 못하는 표면행위(surface acting)를 경험함을 보고하였다. 다시 말해 여자 대학원생 조교들의 감정노동은 직무에서 경험하는 분노감과 공격욕구, 짜증, 웅어리와 같은 실제 감정을 표현하지 못하고 가면을 쓴 듯 한 표면행위로 해석할 수 있었다. 일반적 근로자도 감정노동의 상황적 여건이 개선되지 못한 상황에서 무기력하게 만성적 소진을 경험하게 되면, 전반적인 직무의 성과저하, 조직의 성과저하와 같이 소속집단에도 부정적 영향을 미치게 된다(이정은, 2010). 따라서 조교의 업무내용에도 감정노동적 요소가 있음을 인정하고 이를 대비하는 체제와 상담 프로그램이 필요할 것이다. 감정노동 자체가 가지고 있는 본질적인 특징(표면행동과 심층행위의 부조화) 자체가 스트레스와 소진을 양산할 수도 있기 때문이다(Brotheridge & Grandey, 2002). 특히 근로자로서 정체성을 갖지 못한 상황에서 요구되는 조교의 감정노동의 경험으로 이들의 어려움이 가중될 수 있다는 점을 본 연구에서 관찰할 수 있었다.

구체적으로 제안하자면, 사례별 감정노동의 패턴을 분석하여 그에 맞는 대응책을 마련하는 것이 필요할 것이다. 우선 심층 감정과 표면 감정 간의 불일치가 부조화를 이루어 스트레스를 양산하는 것으로 판단되는 경우(Edward & Cooper, 1998), 기대수준과 현실과의 괴리를 조금이라도 줄이는 프로그램을 통해 직무스트레스를 경감하는 데 기여할 수 있다. 혹은 표면행위 그 자체가 스트레스에 심각한 영향을 미치거나(김현철 등, 2011), 이러한 불일치감을 직무의 일부로 받아들이지 못하는 개인의 적성/성격/기질이 더 큰 요인일 경우, 직무의 재배치 등을 코칭하거나 감정노동을 직무의 일부로 인지하도록 도울 수 있는 서비스업에 대한 기초적인 직무교육이나 진로코칭도 시도해볼 수 있을 것이다. 감정노동에 잘 적응하거나 적성에 적합한 사람들도 있기 때문에, 사람의 적성/성격/기질마다 감정노동에 대한 반응의 편차가 존재한다. 즉, 개인의 변인이 감정노동에 있어 직무스트레스를 야기하는 주요인일 수도 있다. 이 경우, 적성검사나 성격검사 등을 통해 보다 적합한 직무를 찾도록 도와줄 수 있을 것이다. 아울러 조교 업무 환경에서 적절한 정서자각과 정서 조절, 상황에 맞는 적절한 자기주장과 정서표현에 대한 훈련, 개방적이고 수용적인 직무환경의 필요성이 시사된다.

네 번째 영역, ‘여자 대학원생 조교들이 시도한 스트레스 대처 방법’에서는 감정 억압, 업무상 갈등 회피, 관심 전환의 노력, 인지적 재해석, 대화 및 도움 요청으로 나타났다. 본 연구참여자들도 일의 의미 등과 관련하여 인지적 재해석을 활용함으로써 직무스트레스 해소 및 관리를 한 것으로 나타났다. 즉, 연구참여자들은 자신이 처한 상황에 다양한 관점들

을 도입시키는 인지적 재구조화 작업을 통해 감정조절 및 수용능력 확장에 도움을 받고 있었다. 또한 연구참여자들은 사회적 지원을 구하기 위해, 대화 및 도움 요청의 방안을 활용하였다. 연구참여자들은 자신에게 지금 어떤 도움이 필요한지를 구체적으로 알고 있었고(예. 자존감 회복, 스마트폰 확인에 대한 압박감 해소, 부당함을 정확하게 이야기할 수 있는 방법 찾기 등) 상담 프로그램의 도움을 통해 건강한 소통의 통로로 문제를 해결하고자 하는 의지도 보였다. 감정노동은 노동자가 조직의 목표를 성취하거나 지지하기 위해(대상자의 요구에 응하기 위해) 자신의 감정을 관리 및 통제하려는 노력의 과정(Grandey, 2000)이라는 긍정적인 관점에서 볼 수도 있다. 본 연구의 결과에서는 그 노력이나 시도가 대부분 부정적 결과인 스트레스나 소진으로 이어지고 있었지만, 극복하려는 전략도 탐색되었다. 선행연구에서는 소명의식, 일의 의미, 사회적 지원이 있는 경우, 감정노동자의 직무스트레스의 위험이 낮아지는 것으로 알려져 있다(최정임, 전순영, 2014). 따라서 조교업무를 학교의 중요한 근로업무로서 재평가하는 작업, 학생이 아닌 조교로서 갖는 근로정체성 형성, 근로에 대한 가치 교육 등 직무스트레스를 낮추는 다양한 시도와 교육이 제공될 필요가 있겠다.

본 연구의 의의는 다음과 같다. 먼저 대학원생 조교들이 진술한 내용을 바탕으로, 침묵 집단(muted group; Kramarae, 2006)의 경험을 학술적으로 분석하고자 했다는 데에 의의를 둘 수 있다. 구체적으로, 직무스트레스를 유발하는 대학의 조교 근로 환경을 발견할 수 있었다. 이들은 대학의 근로자로서 역할정의, 업무정의, 적정 업무량 등 기본적인 조건이 잘 정

비되지 않은 상태에서 일을 하고 있기 때문에 직무스트레스의 정도가 더 심한 것을 발견할 수 있었다. 또한 여자 대학원생으로서 성차별적인 인권침해 문제도 제기되었다. 이를 기반으로, 여자 대학원생 조교의 대학 근로자로서의 근로기준 등의 문제와 성(性)인권 보호를 위한 대학 정책의 현장 기초 자료를 제공했다는 점에서 의의를 찾을 수 있다.

둘째, 감정노동이 여자 대학원생 조교들의 삶에 미친 부정적인 영향을 구체적으로 알게 되어, 심리적응적인 지원의 방향을 설정하는데 있어, 실제적인 요소들을 도출하게 되었다. 대학원생 조교들이 감정노동자들처럼 학교 현장에서 겪는 내면행위와 표면행위를 경험하며, 이러한 표면행위가 학업이나 직무에서 적정한 범위를 넘었을 때 개인을 소진시키고 잠재능력을 저하시키는 결과를 본 연구에서 살펴 볼 수 있었다.

마지막으로, 대학원생 조교들이 직무스트레스에 대처하는 방법이 매우 제한적이고 자기 힘으로만 해결하려고 하기 때문에 더욱 통제 불능한 것으로 인식하고 있었다. 심리적응적 노력을 통한 개인적인 대처방법의 다양화, 조직 내/조직 외 지지체계 지원 등 대학의 정책적 제안을 마련하는 데, 기초적인 자료를 제공하였다는 점에서 의의를 둘 수 있다.

본 연구의 한계점과 후속 연구 주제를 제안하면 다음과 같다. 첫째 3개 대학의 여자 대학원생 조교의 경험에 한정되어 있다는 것이다. 추후연구에서는 보다 다양한 학제와 대학원의 문화에서 다양한 목소리를 담아서, 대학원생 조교의 삶을 조명할 필요가 있다. 예를 들어, 남성조교의 경우에는 여자조교와는 다르게 조직사회에 순응하고 체계에 충성하는 성향(예, 군대문화)때문에 경험하는 또 다른

어려움이 있을 것으로 사료된다. 특히 기관 특성이나 학과 특성상 남성만의 문화에 기초한 남자 대학원생 조교들의 어려움이 예측된다. 따라서 추후 남자 대학원생 조교 대상 심층인터뷰를 통해 충분히 내면적 경험을 탐색하는 것도 의미가 있을 것이다. 둘째, 행정조교, 연구조교, 학사조교 등 업무특성에 따라 직무스트레스와 경험이 다를 수 있을 것이나 이에 대한 특성 분석은 다루지 못했다. 따라서 추후 연구에서는 직무의 내용이 다른 직군별 감정노동의 모습을 탐색하고 그 편차를 비교해 봄으로써, 업무특성에 따른 조교의 직무스트레스와 감정노동 비중을 보다 정확히 파악할 필요도 있겠다. 셋째, 본 연구는 대학원 조교의 직무스트레스를 탐색하기 위하여 당사자인 조교의 경험을 탐색하였다. 추후 연구에서는 조교를 고용하는 학교나 직원, 교수의 입장과 한계 등 다양한 관점에서 다양한 방식으로 분석하여, 조교를 둘러싼 전반적인 현상을 이해할 필요가 있다. 다양한 관점에서 대학의 조교 근로 환경을 검토할 필요가 있으며 질적 분석 뿐 아니라 실태에 대한 양적 조사도 함께 병행되어야 할 것이다. 교수의 성별/성격/학문 특성, 학생의 성별/성격 특성 등의 상호작용에 대한 연구도 흥미로운 주제가 될 것이다. 다양한 연구를 통해 대학에서 사각지대에 방치되어 있는 대학원생 조교들의 어려움에 대하여 심리적 미시체계(microsystem)에 대한 지원뿐만 아니라, 대학원생 조교의 인권 관련 대학영역의 체계적 변화와 같은 거시체계(macrosystem)적 지원에 대한 전반적인 분석을 제공할 수 있을 것이다. 마지막으로 본 연구는 직무스트레스 경험이라는 부정적 경험에 초점을 맞추었다는 한계가 있다. 그러나 부정적 경험 외에 조교업무에서 얻은 긍정적인 경

험과 성장, 자원의 획득 측면 등 긍정적 경험의 측면도 향후 탐색될 필요가 있겠다.

본 연구 결과가 함의하는 바, 대학원생 조교의 업무, 업무시간, 업무량 등 근로 기준을 제대로 마련할 필요가 있으며, 특히 이들에게 적정 근로환경을 제공하고 면학을 장려하는 구체적인 학교 정책의 필요성이다. 과잉업무, 역할갈등, 모호성, 열악한 작업 조건 등은 부정적인 스트레스 요인으로 작용하는데(Cooper & Marshall, 1978), 대학원생 조교로서의 업무 한계, 학생과 근로자라는 역할 갈등, 현장에서의 직원과 역할모호성, 특별한 안전장치가 없는 열악한 작업환경 등에 대한 개선 정책이 마련되어야 할 것이다. 구체적인 상담 프로그램으로는 대학원생 조교의 직무 스트레스 수준을 진단하고 직무스트레스와 감정노동을 나누는 지지적인 전략과 감정적 고통에서 벗어나는 그라운드 기법 훈련, 소진을 일으키는 부정적 인지왜곡 다루기, 스트레스 자조전략, 건강한 경계를 위한 다양한 방법들, 안전한 자기주장과 갈등관리전략 등이 개인 혹은 집단 프로그램으로 제공될 필요가 있다.

상담자들이 프로그램을 개발하거나 적용할 때 유의할 점으로 특히 도제식 학풍이나 위계적 구조가 분명한 학제나 조교의 조직문화에서 선부른 의사소통프로그램은 오히려 더 큰 직무스트레스나 조직 내 갈등으로 이어질 수 있다는 점이다. 일반적으로 조직 내 의사소통 만족수준이 높을수록 조직몰입이 증대되며, 의사소통관련 불안 수준이 높은 사람들은 직무만족도가 낮고 부정적인 영향을 주는 것으로 알려져 있으나(Rubin, 1993), 의사소통의 총량보다는 구성원들의 특성과 직무스트레스 및 감정노동의 특성을 충분히 파악하여, 양측이 모두 만족할 만한 개입을 제시하는 노력이 필

요하다고 본다. 본 결과는 직무스트레스를 개선하기 위한 의사소통 프로그램을 시도하기 전에 지속적인 근로자로서의 정체성 혼란, 학문적 종속관계, 감정노동의 경험 등 현장의 상황을 고려하여 먼저 구조적, 환경적 문화를 개선할 수 있는 다양한 정책 시도와 교육 프로그램, 제도적 안전장치마련 등을 선행할 필요가 있음을 시사한다.

참고문헌

- 김태경 (2018). 대학의 변화와 하나의 직종으로서 대학원생. 진보평론, 1(76), 202-214.
- 고보경, 정현주, 전재균 (2013). 항공사 승무원의 감정노동과 직무만족 및 직무성과와의 관계에서 감정소진의 매개효과. 관광레저연구, 25(8), 337-353.
- 곽묘묘, 오현성, 이강수 (2017). 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향. 인적자원개발연구, 20(2), 135-159.
- 교육통계서비스 (2015). 2015 고등교육기관 직위별 교원수.
- 김경희 (2009). 성별화된 저임금 돌봄노동의 재생산 과정 연구. 아시아여성연구, 48(2), 147-184.
- 김민선, 양지웅, 연규진 (2016). 이공계 여성 대학원생의 진로선택과 대학원 경험에 관한 질적 연구. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 28(1), 191-216.
- 김민섭 (2017). 대학은 정의로운 공간인가? 인물과 사상, 1(230), 128-141.
- 김민섭 (2018). 대학원생도 노동자다. 인물과 사상, 1(241), 139-153.
- 김상구 (2009). 공공부문의 감정노동. 지방정부연구, 13(1), 51-70.
- 김성재, 김후자, 이경자, 이선옥 (2000). 포커스 그룹 연구방법. 서울: 현문사.
- 김세리, 김건 (2010). 외식산업 종사원의 감정노동, 소진, 고객지향성의 관계. 관광연구저널, 24(1), 119-136.
- 김송이 (2012). 돌봄서비스 노동자들의 노동경험 연구. 여성연구, 103-136.
- 김용수 (2012). 스포츠센터 종사자들의 감정노동에 따른 직무스트레스, 직무만족 및 직무소진의 관계. 한국사회체육학회지, 47(1), 127-144.
- 동아닷컴 영상뉴스 (2015). 제자에 인분 먹이는 등 상상 초월 가혹 행위... '인분 교수' 구속. <http://studio.donga.com/3/all/20150715/1397528/1>에서 검색
- 박순용, 김아람 (2017). 공대 대학원생의 대학원 생활 및 진로에 대한 질적 사례연구. 역량개발학습연구, 12(2), 109-137.
- 서강대 대학원총학생회 (2017). 서강대학교 대학원생 권리장전. http://home.sogang.ac.kr/sites/sggradsa/testmenu5/_layouts/List_LAYOUTS/List2010/DispForm.aspx?List=02b05b7e-f7b1-4c2f-94d7-f8e56001a5b5&ID=274&page=&lst=-1에서 검색.
- 세계일보 (2018). 女 앵커 안경 착용, '용기 있는 도전'. <http://www.segye.com/newsView/20180504005066>에서 검색.
- 손승영 (2005). 고학력 전문직 여성의 노동경험과 딜레마. 한국여성학, 21(3), 67-97.
- 손승연 (2014). 여대생 아르바이트 경험의 젠더 특수성과 성차별적 관행. 담론 201, 17(2), 95-121.
- 손인서, 김승섭 (2015). 한국의 차별경험과 건강 연구에 대한 체계적 문헌고찰. 보건사

- 회연구, 35(1), 26-57.
- 어도선 (2014). 사회적 병리에 대한 근본적인 치유 대책은 있는 것인가? 리깁과 현대정신분석, 16(2), 139-148.
- 여성동아 (2007). 미 하버드대 첫 여성 총장 드루 길핀 파우스트 교수. <http://woman.donga.com/List/3/all/12/137065/1>에서 검색.
- 연합뉴스 (2017). 인권사각지대 없도록 서강대 권리장전 선포. <http://www.yonhapnews.co.kr/bulletin/2017/06/15/0200000000AKR20170615109100004.HTML>에서 검색.
- 유예인 (2016). 사립대학 직업형 학과행정조교의 직무동기와 직무 만족도 연구. 석사학위논문, 숭실대학교.
- 윤아랑, 정남운 (2011). 상담자 소진, 개관. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 23(2), 231-256.
- 윤제복 (1985). 대학교육과 조교제도 운영. 한국대학교 교육협의회, 48-53.
- 이동수, 김지혜, 한우상, 우종민, 강동우, 고영건, 연병길, 김이영 (1992). 직무스트레스 평가를 위한 측정도구 개발 및 표준화 연구(I). 신경정신의학, 38(5), 1026-1037.
- 이동훈, 이춘희, 신지영, 강민수, 전지열, 이화정, 김미정 (2017). 세월호 재난으로 자녀를 잃은 부모의 내적 경험에 관한 질적 연구-심리정서, 신체, 인지, 행동적 차원을 중심으로-. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 29(2), 255-291.
- 이병훈, 이상호 (2011). 서비스노동 유형별 직무스트레스의 발생매커니즘에 관한 연구. 산업관계연구, 21(1), 65-93.
- 이인규, 최천규, 성낙진, 이우창, 이종태, 허은주, 최윤주, 박미진 (2015). 대학원생 연구 환경에 대한 실태조사: 2015년도 인권상황실태조사 연구용역보고서. 한국교육연구소 서울, 국가인권위원회.
- 이정은 (2010). 호텔종사원의 감정노동이 감정부조화, 직무소진, 직무태도 간의 영향 관계. 관광연구, 25(2), 253-269.
- 이주일 (2003). 조직 장면에서의 분노, 불안, 우울 정서-정서 간 유발 상황과 대처방식의 차이 및 정서의 조절과 심리적 안녕, 직무효과 간의 관계. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 16(3), 19-58.
- 이태형 (1992). 대학원생 조교, 교원인가 사환인가. 월간말, 150-153.
- 정기은 (2012). 대학조교 직무 만족도와 제도 개선에 관한 연구. 석사학위논문, 순천향대학교.
- 정성수, 오범호, 엄문영, 김훈호, 우한솔, 문명현 (2017). 국립대학 비 학생조교의 처우 경험에 대한 분석. 교육정치학연구, 24(4), 1-22.
- 조성란 (2016). 미국 대학원생 연구 환경과 인권 실태. 세미나 자료.
- 최순영 (2005). 조교를 아시나요. 대학실태 분석 보고서. 서울, 최순영 국회의원실.
- 최정임, 전순영 (2014). 감정노동과 조직몰입의 관계에서 사회적 지원의 매개효과 연구. 기업경영연구, 21(3), 71-91.
- 카이스트 인권윤리센터 (2014). 대학원생 권리장전. 2018. <https://humanrights.kaist.ac.kr/pages/sub/sub06022>에서 검색.
- 카이스트 일반대학원 총학생회 (2017). 카이스트 연구환경 실태 조사. <https://infogram.com/2017-1hnq41q1x0rk63z>에서 검색.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*,

- 18(1), 88-115.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 7*(1), 57-67.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1978). *Understanding Executive Stress*. NJ: Springer.
- Dormann, C., & Zapf, D. (2001). Job satisfaction: A meta analysis of stabilities. *Journal of Organizational Behavior, 22*(5), 483-504.
- Dormann, C., & Zapf, D. (2004). Customer-related social stressors and burnout. *Journal of Occupational Health Psychology, 9*(1), 61-82.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 95-110.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work. *Feeling Rules and Social Structure, 85*(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *Commercialization of Human Feeling*. Twentieth Anniversary Edition, With a New Afterward," CA: Berkeley University of California Press.
- Karatepe, O. M., Haktanir, M., & Yorganci, I. (2010). The impacts of core self-evaluations on customer-related social stressors and emotional exhaustion. *The Service Industries Journal, 30*(9), 1565-1579.
- KBS NEWS. (2015) “제자가 노예 왜곡된 갑을 관계,” 시사진단. <http://news.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=3113358>에서 검색.
- Kramarae, C. (2006). Muted group theory. In E. Griffin, (Eds.) *A First Look at Communication Theory (6th ed.)* (pp. 499-506). New York, NY: McGraw-Hill.
- Krippendorff, K. (2004). *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology (2nd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage publications, Inc.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly, 14*(1), 8-49.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological Stress and The Coping Process*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In E. A. Locke, & M. D. Dunnette, (Eds.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1297-1349). Chicago, IL: Rand McNally College Publishing Company.
- Merriam, S. (1995). What can you tell from an N of 1?: Issues of validity and reliability in qualitative research. *PAACE Journal of Lifelong Learning, 4*, 50-60.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review, 21*(4), 986-1010.
- Myers, I. B., McCaulley, M. H., Quenk, N. L., & Hammer, A. L. (1998). *MBTI manual: A guide to the development and use of the Myers-Briggs Type Indicator (Vol. 3)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- NEW YORK TIMES (2003). Yale's Labor Troubles Deepen as Thousands Go on Strike. <https://www.nytimes.com/2003/03/04/nyregion/>에서 검색
- Osipow, S. H., & Spokane, A. R. (1992). *Occupational Stress Inventory*. Odessa: Psychological Assessment Resources(PAR).

- Pandey S. C., & Patnaik, S. (2014). Establishing reliability and validity in qualitative inquiry: A critical examination. *Journal of Development and Management Studies*, 12(1), 5743-5753.
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 160-177.
- Rhoades, G., & Rhoades, R. A. (2003). The public disclosure of U.S. graduate employee union: Social movement identities, ideologies, and strategies. *The Review of Higher Education*, 26(2), 163-186.
- Roe, A. (1957). Early determinants of vocational choice. *Journal of Counseling Psychology*, 4(3), 212.
- Singh, P, Zinni, D. M. & Maclennan, A. F. (2006). Graduate student unions in the United States. *Journal of Labor Research*, 27(1), 55-73.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. Newbury Park, CA: Sage.

원 고 접 수 일 : 2018. 07. 05

수정원고접수일 : 2018. 08. 20

계 재 결 정 일 : 2018. 12. 11

A Study on Job Stress of Women Graduate Assistants

Hea Young Oh

Young Mi Cho

Eun A Lee

Ewha Womans University

Kyungil University

The purpose of this research was to explore the experience of women graduate assistants. In-depth interview data were collected from 12 female graduate assistants from 3 colleges. The interviews were analyzed using a content analysis, and the results were classified by 4 domains('negative features of work environment for women graduate assistants in college', 'job stress associated with the nature of students and women', 'impact of assistants' work experience on their lives', 'attempted coping skills against job stress')and 23 categories with 123 meaning contents emerged under these domains. The 23 categories included 'school employees yet academically dependent with professors', 'easily exposed to insults but have to endure', 'increased negative interpersonal beliefs and interpersonal anxiety', 'emotional suppression' and so on. Implications of this research are presented.

Key words : Graduate Assistant, Job Stress, Emotional Labor, Content Analysis