

한국심리학회지: 건강  
The Korean Journal of Health Psychology  
2010. Vol. 15, No. 1, 35 - 49

## 역할과부하 및 일-가정 갈등과 직무스트레스와의 관계: 시간 통제감을 매개변인으로<sup>†</sup>

김 성 천      탁 진 국<sup>‡</sup>  
광운대학교 산업심리학과

본 연구의 목적은 역할과부하와 일-가정 갈등이 직무스트레스에 미치는 영향과 시간 통제감의 매개효과를 밝히는 데 있다. 연구를 위해 현 직장에서 근무한 기간이 6개월 이상인 직장인 222명으로부터 자료를 수집하였으며, 상관분석 및 구조방정식 모형을 통해 분석하였다. 연구 결과 일-가정 갈등은 시간 통제감과 부적으로 직무스트레스와는 정적으로 유의하게 관련되었으나 역할과부하는 시간 통제감과 유의미하게 관련되지 않았다. 따라서 시간 통제감은 일-가정 갈등과 직무스트레스간의 관계만 매개하는 것으로 나타났다. 연구결과를 토대로 연구의 시사점과 제한점 그리고 향후 연구과제에 대하여 논의하였다.

주요어: 역할과부하, 일-가정 갈등, 시간 통제감, 직무스트레스

<sup>†</sup> 이 논문은 김성천의 석사학위 청구논문을 수정·정리한 것임

<sup>‡</sup> 교신저자(Corresponding author) : 탁진국, (139-701) 서울시 노원구 월계동 447-1 산업심리학과, Tel: 02-940-5424, E-mail: tak@kw.ac.kr

직무스트레스는 개인 건강뿐만 아니라 기업 성과에도 좋지 않은 영향을 준다. 따라서 직무스트레스에 관한 연구는 점차 증가하고 있는 추세이다. 직무스트레스에 관한 연구 가운데 가장 많은 연구가 이루어지고 있는 분야 중 하나는 직무스트레스 원인에 관해서이다. 이 가운데에서도 주로 다루고 있는 직무스트레스 원인은 역할과부하, 역할 갈등, 역할 모호성, 역할과부하 등에 초점을 둔 역할 스트레스원인이다(Burtler, Grzywacs, Bass & Linney, 2005).

Karasek(1979)이 직무스트레스 모형을 제안한 후 역할 스트레스 원인에 관한 연구들이 많이 실행되었다. 이 모형에 따르면 역할과부하가 많아도 직무자율성이 높은 경우 정신적 긴장과 직무 불만족(Karasek, 1979)과 심장혈관 질환(Karasek, Baker, Marxer, Ahlborn & Teorell, 1981)이 낮은 것으로 나타난 바 있다.

직무 요구의 하위 요소로는 역할 모호성, 과도한 업무량, 역할 갈등이 있는데 먼저, 업무량 측면에서 보면 과도한 업무량은 스트레스를 증가시키고, 업무 효율성을 떨어뜨리게 된다.

직무스트레스에 영향을 끼치는 다른 요인인 역할 갈등은 개인이 둘 또는 그 이상의 사회적 지위(역할)를 갖고 있는 사람들로부터 상반된 기대 역할을 요구받아 경험하게 되는 갈등을 의미한다. 맞벌이 부부와 여성의 사회적 진출 증가로 인해 많은 연구가 진행되어 온 일-가정 갈등은 이러한 역할 갈등에서 유발된 것으로서 일과 가정에서 요구되는 모든 역할을 충실히 해내기 어렵기 때문에 발생하게 된다. 이러한 일-가정 갈등 또한 직무스트레스의 주요 원인으로 알려져 있다(Burtler et al, 2005).

어떠한 역할 관련 직무스트레스원인이 직무스트레스에 영향을 주는지에 관한 연구는 많으나 직무스트레스원인이 어떠한 심리적 과정을 거쳐 직무스트레스에 영향을 주는지에 관한 연구는 드문 실정이다. 본 연구에서는 직무스트레스를 가져오는 역할 스트레스원인 가운데 많은 연구가 진행되어 왔고 대표적 변인으로 볼 수 있는 역할과부하와 일-가정갈등을 선택하여 이러한 변인들이 직무스트레스와 어떻게 관련되어 있는지를 알아보고자 한다. 특히 이러한 변인들이 심리적 통제감이라는 심리적 과정을 거쳐 직무스트레스에 영향을 주게 되는지를 파악하고자 한다. 역할과부하와 일-가정 갈등은 주어진 시간 내에 해야 할 일이 많다거나 일에 너무 많은 시간을 투자하면 가정 일을 소홀히 하게 되어 문제가 발생한다는 점에서 두 변인 모두 시간통제와 관련이 높을 것으로 가정할 수 있기 때문에 이 두 변인을 선행변인으로 선택하였다.

다시 말하면, 개인이 지각하는 역할과부하가 많고 일-가정 갈등이 심할수록 자신에게 주어진 시간을 제대로 조절하면서 생활하는 것이 어렵다고 지각할 가능성이 높고 이로 인해 직무스트레스가 높아질 것으로 기대할 수 있다. 본 연구에서는 이러한 시간 통제감이 역할과부하와 일-가정 갈등이 직무스트레스에 미치는 영향을 매개하는지를 알아보려고 한다.

### 시간 통제감

지난 20년간, 많은 직업들이 조직 재구성, 기술 혁신, 새로운 경영원칙 도입 결과로 인해 변해왔다. 전문직과 관리직에서는 업무 재량권과 자율성

도입이 증가되어 왔고 이와 더불어 일을 처리하는데 있어서 속도나 시간의 중요성이 강조되어 왔다. 이러한 변화로 인해 업무를 수행하는 과정에서 일의 강도와 시간적인 압박이 증가하는 것으로 나타나고 있다(e.g., Endler, Marcrodimitris & Kocovski, 2000; de Jonge, 1996). 이러한 맥락에서 직무의 시간적 측면에 관한 자기 관리가 중요한 문제로 부각되고 있고 시간 관리를 어떻게 하느냐에 따라 개인마다 시간 통제감을 지각하는 정도가 다를 수 있다.

시간 통제감은 Dipboye, Macan, Philips와 Shahani(1990)에 의해서 처음 소개가 되었으며, 목표 설정, 일정, 및 시간을 체계적으로 조직화하여 관리할 수 있다는 개인적인 신념으로 정의하고 있다. 시간 통제감에 대한 지각도가 높으면 종업원들은 시간을 능숙하게 관리할 수 있다는 믿음이 생기고, 시간을 어떻게 분배하고, 어떻게 사용할 수 있는지에 대한 능력이 스스로 높다고 생각하게 된다(Macan, 1994).

이러한 시간 통제감은 조직 내에서 직무스트레스, 직무만족, 수행 등의 결과 변인과 관련되는 것으로 나타나고 있다(Macan et al., 1990; Macan, 1994). 시간을 잘 관리할 수 있다고 믿는 종업원들은 자기 나름대로 시간을 조절해서 업무를 처리해 나갈 수 있다고 생각하기 때문에 시간을 잘 관리하지 못한다고 생각하는 사람들보다 업무 처리 과정에서 좌절감을 덜 느낄 수 있으며 결과적으로 스트레스를 덜 경험할 수 있을 것이다. Macan(1994)의 연구에서 종업원을 대상으로 시간 관리 훈련을 실시한 결과 종업원들의 목표 설정, 업무 우선순위 설정, 일정조정, 업무조직화 등의 행동 등이 향상되었고, 이를 통해 시간을 잘 관리

할 수 있다는 믿음인 시간 통제감이 높아졌으며, 최종적으로 직무긴장과 신체화 증상이 유의하게 낮아졌고, 직무만족이 유의하게 높아진 것으로 나타났다. Macan 등(1990)의 또 다른 연구에서도 시간을 잘 관리할 수 있다고 지각하는 학생들은 그렇지 못한 학생들에 비해 학교 및 신체화 긴장을 덜 느끼는 것으로 나타났다. 따라서 시간 통제감이 높을수록 직무스트레스가 낮을 것으로 기대할 수 있으며 아래와 같은 가설을 세울 수 있다.

가설 1 : 시간 통제감은 직무스트레스와 부적인 관련이 있을 것이다. 즉, 개인이 지각하는 시간 통제감이 높으면 직무스트레스의 수준은 낮으며, 시간 통제감이 낮을 경우 직무스트레스 수준은 높을 것이다.

### 역할과부하

역할과부하는 종업원이 주어진 시간, 자신의 능력, 또는 다른 제한 요건으로 인해 자신에게 기대되는 책임이나 활동이 너무 많다고 지각하는 상황을 의미한다(Rizzo, House, & Lirtzman, 1970). 역할과부하는 역할 갈등 및 역할애매성과 더불어 역할 관련 직무스트레스원 가운데 하나로서 역할과부하로 인해 결과적으로 직무스트레스가 높아지고(예, Perrewe, Zellars, Rossi, Ferris, Kacmar, Liu, Zinko, & Hochwarter, 2005), 직무수행이 낮아진다는(예, Gilboa, Shirom, Fried, & Cooper, 2008) 연구결과가 보고된 바 있다. 역할과부하에 대한 지각이 강할수록 개인은 자신에게 주어진 일을 제 때에 끝내기가 어렵다는 생각을 하게 되고 이로 인해 심리적 긴장이나 부담을 지각하게

될 것이다. 즉 역할과부하는 직무스트레스를 증가시키는 역할을 하게 된다.

Quick과 Quick(1984)은 역할과부하에는 개인이 제한된 시간 내에 수행할 수 있는 것보다 더 많은 양의 업무가 부여되는 양적 과부하(quantitative overload)와 직무를 수행하는데 요구되는 기술, 지식, 능력 및 자격이 부족하여 나타나는 질적 과부하(qualitative overload)가 있는데, 두 종류의 과부하 모두가 직무스트레스를 유발한다고 주장하였다. 본 연구에서는 양적과부하에 초점을 두고 아래와 같은 가설을 도출하였다.

가설 2-1 : 역할과부하는 직무스트레스와 정적인 관련이 있을 것이다. 즉, 역할과부하가 많을수록 지각하는 직무스트레스 정도가 높을 것이다.

시간 통제감은 개인의 계획성 있는 행동의 영향을 받지만 동시에 업무특성의 영향을 받을 수도 있다. 실제 시간 통제감에 영향을 미치는 업무 특성 요인들을 살펴보면 직무 자율성은 정적, 역할과부하는 부적으로 관련된 것으로 나타난 바 있다(Claessens, Eerde, Rutte & Roe, 2004). 종업원들이 자신에게 주어진 역할과부하가 높다고 지각할 경우 주어진 시간에 비해 해야 할 일이 많다고 생각하기 때문에 이로 인해 효과적으로 시간을 잘 관리해 나가는 것이 어렵다고 지각할 가능성이 높을 것이다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 도출하였다.

가설 2-2 : 역할과부하는 시간 통제감과 부적인 관련이 있을 것이다. 즉, 역할과부하가 많으면 지각된 시간 통제감은 낮을 것이다.

## 일-가정 갈등

직장을 가진 개인들은 업무에서 해야 할 역할과 가정에서 해야 할 역할이 있는데 이 두 가지 역할을 동시에 수행하기 어려운 경우가 발생하며 이로 인해 심리적 갈등을 경험하게 되는데 이러한 갈등을 일-가정 갈등이라 한다. 일-가정 갈등은 직업 역할이 가정에서의 역할 수행을 방해하는 것(Work-to-Family Conflict, WFC)과 가정에서의 역할이 직업역할을 방해하는 것(Family-to-Work Conflict, FWC)으로 구분할 수 있다. 1980년대만 하더라도 많은 연구자들은 일-가정 갈등을 양 방향으로 구분하지 않았으나(Moen & Dempster-McClain, 1987). 최근의 연구에서는 WFC와 FWC를 구분하여 일-가정 갈등은 양 방향 모두에서 발생하고, WFC와 FWC는 개념적으로나 경험적으로 구분 될 수 있으며 선행요인이나 그 결과들도 다르다는 점이 밝혀졌다(Frone, Russel & Cooper, 1992; Frone, Yardley & Markel, 1997; Greenhaus & Parasuraman, 1999).

일-가정 갈등의 방향 이외에 일-가정 갈등의 유형에 관한 연구도 진행되어 왔는데, Greenhaus와 Beutell(1985)는 이러한 역할 갈등을 시간에 기초한 갈등(time-based conflict), 긴장에 기초한 갈등(strain-based conflict), 그리고 행동에 기초한 갈등(behavior-based conflict)으로 구분한 바 있다.

시간근거 갈등과 관련해 Voydanoff(1988)는 직장 과 가정에서의 역할을 수행하는데 있어서 한 역할에 시간을 많이 소비하게 되면 다른 역할을 수행하기가 어렵다고 하였다. Chung(1988)은 시간

갈등에 관한 연구 중 다양한 역할 수행에서 오는 과중함이 시간 제약과 시간부족을 일으키며, 일-가정 갈등에서도 두 역할간의 양립 할 수 없는 시간요구로 인해서 갈등이 일어난다고 했다.

긴장근거 갈등은 한 역할에서 경험된 긴장과 피로가 다른 역할을 수행하는데 영향을 끼쳐 그 역할을 수행하는데 방해가 되는 것을 말한다. 긴장근거 갈등은 시간근거 갈등과 구분이 되어 있지만 이러한 구분은 지각된 갈등 내용에 따른 것이며 실제로는 시간 갈등이 증가함에 따라 긴장 유발도 증가한다고 볼 수 있다(이두영, 2003).

마지막으로 행동근거 갈등은 예를 들어 직장에서는 이성적이고 절제된 행동이 요구되지만, 가정에서는 개방적이고 온화한 행동이 기대 될 때 일어날 수 있으며, 넓은 의미로는 긴장근거 갈등에 포함될 수 있다(O'Dricoll, Ilgen & Hildreth, 1992). 그러나 행동근거 갈등 유형에 관한 연구는 거의 없는 편이다.

본 연구에서는 일-가정 갈등에서 많이 연구되는 시간에 기초한 갈등에 초점을 두고자 하다. Voydanoff(1988)는 직장과 가정에서 요구되는 두 가지 역할과 관련해서 하나의 역할에 많은 시간을 소비하게 되면 다른 역할을 수행할 시간이 부족하기 때문에 심리적 갈등을 경험한다고 하였다. 이러한 심리적 갈등은 건강 위험, 낮은 생애 만족, 불안, 직무 스트레스, 낮은 결혼 만족도를 가져오는 것으로 나타났다(Kelly & Voydanoff, 1985; Greenhaus & Beutel, 1985; Pleck, 1985; Small & Riley, 1990; Voydanoff, 1987). 일에 많은 시간을 투자해야 할 경우 상대적으로 가정에 충실하기 어렵게 되고 이로 인해 가정에서의 불만이 직무 스트레스로 연결될 가능성이 높으며 반대로 가정

에 많은 시간을 투자해야 할 경우 일에 충실하기 어렵기 때문에 상사나 동료로부터 또는 자신 스스로에 대한 질책으로 인해 스트레스를 더 많이 지각하게 될 것이다. 따라서 일-가정 갈등은 직무 스트레스를 증가시킬 것으로 가정할 수 있다.

또한 일-가정 갈등이 강할수록 종업원들은 일과 가정 모두에 신경을 써야 하는데 그럴 만한 시간이 충분하지 못하다고 지각할 가능성이 높고 이로 인해 시간을 잘 관리해 나갈 수 있다는 믿음이 낮아질 것으로 기대할 수 있다. 따라서 일-가정 갈등은 시간 통제감과 부적적으로 관련될 것으로 가정할 수 있다.

가설 3-1 : 일-가정 갈등은 직무스트레스와 정적인 관계가 있을 것이다. 즉, 일-가정 갈등이 높을수록 직무스트레스 수준은 높을 것이다.

가설 3-2 : 일-가정 갈등은 시간 통제감과 부적적인 관계가 있을 것이다. 즉, 일-가정 갈등이 높을수록 지각된 시간 통제감은 낮을 것이다.

### 시간 통제감의 매개 효과

위에서도 기술하였지만 역할과부하가 많고 일-가정 갈등이 심할수록 개인이 경험하는 직무스트레스 수준은 더 높아지게 된다. 그러나 이 과정에서 어떠한 심리적 기제가 작용하는지를 밝히는 연구는 매우 드문 실정이다. 역할과부하와 일-가정 갈등이 직무스트레스에 직접적으로 영향을 미칠 수도 있으나 이러한 선행변인들로 인해 개인적으로 자신에게 주어진 시간을 효율적으로 활용할 수 없다는 생각이 들게 되고 이로 인해 직무

스트레스 수준이 높아질 가능성이 있다. 즉 시간 통제감이 부분적인 매개 역할을 할 수 있을 것이다.

시간 통제감의 매개 역할에 관한 선행 연구를 살펴보면 역할과부하와 직무 자율성이 결과변인인 직무 긴장, 직무 만족, 직무 수행 간의 관계에서 시간 통제감이 완전 매개한다고 가정하였다 (Macan, 1994). Jex와 Elacqua(1999)는 목표 설정, 업무 우선권 설정과 스트레스 사이에 시간 통제감이 부분적으로 매개하는 것을 발견했고, Davis(2000)의 연구에서 시간 통제감은 조직이 일하는 방식과 직무 긴장, 신체적 긴장, 직무 만족 사이에서 매개변인의 역할을 하는 것으로 나타났다. Claessens 등(2004)이 역할과부하와 직무 스트레스 간에 시간 통제감의 완전매개 모형과 부분매개 모형을 비교한 연구에서는 부분매개 모형의 모형 적합도가 더 높게 나타났다. 이러한 연구 결과를 토대로 본 연구에서는 시간 통제감이 역할과부하 및 일-가정 갈등이 직무스트레스에 미치는 영향을 부분매개 할 것으로 가정하였다.

가설 4-1 : 시간 통제감은 역할과부하와 직무스트레스를 부분적으로 매개 할 것이다.

가설 4-2 : 시간 통제감은 일-가정 갈등과 직

무스트레스를 부분적으로 매개 할 것이다.

지금까지의 가설을 모형화하면 그림 1과 같다.

## 방 법

### 조사대상자

본 연구에서 조사대상자는 현 직장에서 6개월 이상 근무한 직장인으로 한정하였다. 총 15개 조직을 대상으로 320부의 설문지를 배포하였고, 271부를 회수하여 약 82%의 회수율을 보였다. 이 설문지들 가운데 현 직장에서의 근무기간이 6개월 미만인 응답과 상당수 문항에 응답을 하지 않거나, 동일 변인 내에서 역문항에 대한 응답이 다른 문항들에 대한 응답과 다르게 나타난 불성실 응답 49부를 제외한 총 222부가 분석에 사용되었다.

응답자의 인구통계학적 변인을 살펴보면 남성이 87명(39.2%), 여성이 134명(60.4%), 미혼 104명(46.8%), 기혼 117명(52.7%)이었다. 최종학력은 4년제 대학졸업이 129명(58.1%)로 가장 많았으며, 직무분야는 기타를 제외한 관리/지원이 71명(32%)으로 가장 많은 비율을 나타냈다. 직급은 사원급과 대리급이 각기 137명(61.7%), 33명(14.9%)으로

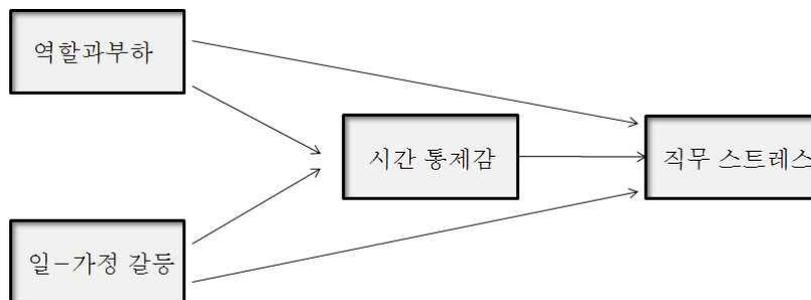


그림 1. 연구모형

전체 비율의 75% 이상을 차지하였다. 연령은 평균 33.93세이고 현 직장에서 근무한 개월 수는 평균 7년 7개월이었다. 성별에 따른 각 인구통계학적 변인에서의 특성은 표 1에 자세히 제시되어 있다. 직급에서 여성의 경우 일반 사원비율이 높았고, 이에 따라 나이, 근속연수 등이 남성에 비해 낮은 것으로 나타났으며, 다른 변인에서는 남성과 비교에 큰 차이가 없었다.

**측정도구**

본 연구에서 사용한 척도는 모두 5점 척도(1 = 전혀 그렇지 않다; 5 = 매우 그렇다)를 이용하여 측정하였다.

표 1. 조사대상자들의 인구통계적 특성

인구통계학적 변인	구분	남성	여성
결혼여부	미혼	31 (35.6%)	74 (55.2%)
	기혼	56 (64.4%)	59 (44%)
	결측치	0	1 (0.7%)
최종학력	고졸이하	11 (12.6%)	7 (5.2%)
	전문대졸	11 (12.6%)	38 (28.4%)
	4년제대학졸업	49 (56.3%)	80 (59.7%)
	석사	10 (11.5%)	7 (5.2%)
	박사	5 (5.7%)	0
	결측치	1 (1.1%)	2 (1.5%)
직장유형	중소기업	30 (34.5%)	46 (34.3%)
	대기업	45 (51.7%)	66 (49.3%)
	결측치	12 (13.8%)	22 (16.4%)
직급	사원급	32 (36.8%)	105 (78.4%)
	대리급	25 (28.7%)	8 (6%)
	과장급	15 (17.2%)	5 (3.7%)
	차장급	5 (5.7%)	0
	부장급 이상	5 (5.7%)	0
	결측치	5 (5.7%)	16 (11.9%)
직무분야	영업	8 (9.2%)	6 (4.5%)
	관리/지원	33 (37.9%)	36 (26.9%)
	연구/개발	13 (14.9%)	11 (8.2%)
	생산	7 (8%)	0
	기술	16 (18.4%)	1 (0.7%)
	기타	9 (10.3%)	73 (54.5%)
	결측치	1 (1.1%)	7 (5.2%)
전체		87 (100%)	134 (100%)
나이	범위: 22~58	M: 38.26세	M: 30.83세
		SD: 9.6세	SD: 6.31세
현 직장 근속연수	범위: 6개월~462개월	M: 10년 4개월	M: 5년 7개월
총 직장 근속연수	범위: 6개월~468개월	M: 12년 5개월	M: 7년 8개월

**역할과부하.** 역할과부하를 측정하기 위해 Huges (1989)가 개발한 업무요구 6개 문항 가운데 직무 환경이 아닌 대인관계에서 요구하는 1문항을 제외한 5문항을 번안하여 사용하였다. 문항의 예는 “나의 업무는 지키기 어려운 마감시한이 있다”와 “나는 과도한 양의 업무를 처리하기를 요구받는다.”이며, 측정된 척도 점수가 높을수록 역할과부하가 많음을 의미한다. 5개 문항 가운데 문항-전체상관이 일반적 수준인 .30 이하의 값을 지닌 문항 5번을 제거한 4개 문항이 최종 분석에 사용되었다. 신뢰도 분석 결과 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .76으로 나타났다.

**일-가정 갈등.** 일-가정 갈등을 측정하기 위해서 탁진국(2006)이 사용한 문항을 사용하였다. 탁진국은 Netmeyer, Boles와 McMurrian(1996)이 개발한 일-가정 갈등척도 5개 문항과 가정-일 갈등척도 5개 문항 가운데 각 척도에서 요인계수가 높은 두 문항씩 선정하여 총 4개의 문항을 사용하였다. 문항의 예는 “나는 집에서 해야 하는 일 때문에 회사에서 종종 피곤함을 느낀다”, “회사에서 너무 많은 일을 해야 하기 때문에 개인적 관심사를 가질 시간이 없다”이며, 점수가 높을수록 일-가정 갈등이 높음을 의미한다. 신뢰도 분석 결과 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .77로 나타났다.

**시간 통제감.** 시간 통제감을 측정하기 위해 Macan(1994)이 개발한 5개 문항을 번안하여 사용하였다. 문항의 예는 “업무와 관련한 시간 관리를 잘 하고 있는 편이다”, “나는 나의 업무를 잘 관리할 수 있다고 느낀다” 등이며, 측정된 척도 점수가 높으면 시간을 잘 통제할 수 있다는 것을 의미한다.

다. 5개 문항 가운데 문항-전체상관이 일반적 수준인 .30 이하의 값을 지닌 문항 2번과 5번을 제거한 3개 문항이 최종 분석에 사용되었다. 신뢰도 분석 결과 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .77로 나타났다.

**직무스트레스.** 본 연구에서는 직무스트레스를 측정하기 위해서 직무긴장 정도를 측정하였다. 본 연구에서는 Warr(1990)가 개발하고 Sevastos, Smith와 Cordery(1992)가 수정한 직무 긴장 척도 16개 문항을 박량희(2007)가 번안한 문항을 사용하였다. 문항의 예는 “업무가 끝난 후에도 내가 맡은 일에 대해 계속 걱정 한다”, “업무가 다 끝나도 긴장을 풀기가 힘들다”, “업무가 끝나면 피곤함을 느낀다”이며, 측정된 척도 점수가 높을수록 직무스트레스의 수준이 높음을 의미한다. 박량희(2007)의 연구에서의 내적일관성 계수인 Cronbach's  $\alpha$ 는 .74로 나타났다. 본 연구에서의 내적일관성 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .95이었다.

## 분석

변인간의 상관분석을 위해 SPSS 12.0 for windows 프로그램을 사용하였다. 연구모형에 제시된 변인들 간의 인과관계를 파악하기 위해서 AMOS 7.0 프로그램을 활용한 구조방정식 모델 (Structural Equation Model: SEM)을 사용하였다.

## 결 과

### 측정변인들의 기술 통계치 및 상호상관

본 연구에 사용된 변인들의 평균, 표준편차, 상

관 값은 표 2에 제시되어 있다. 표 2에서 보듯이 먼저 인구통계학적 변인과 다른 변인들과의 관계를 살펴보면 성별의 경우 여성일수록 역할과부하가 많다고 지각하고 직무스트레스가 더 강한 경향이 있었다. 연령의 경우 나이가 많을수록 역할과부하가 적고 일-가정갈등을 덜 지각하고 시간 통제감은 더 크게 지각하며 직무스트레스를 덜 느끼는 경향이 있는 것으로 나타났다. 결혼여부와 관련해서는 기혼일수록 시간 통제감을 더 크게 지각하며 직무스트레스를 덜 느끼는 것으로 나타났다. 직장 근속연수가 많을수록 역할과부하가 적다고 느끼고, 일-가정 갈등을 덜 지각하고, 시간을 통제하기가 좀 더 쉽다고 지각하며, 직무스트레스를 덜 느끼는 것으로 나타났다. 직장유형과 관련해서는 대기업에 근무하는 종업원일수록 역할과부하가 많다고 느끼고 시간을 통제하기가 어렵다고 지각하는 것으로 나타났다.

한편 시간 통제감은 직무스트레스와 부적인 관계가 있는 것으로 나타났다( $r = -.22, p < .01$ ). 역할과부하는 시간 통제감과는 부적으로 관련되었으나 유의하지 않았으며( $r = -.13, p > .01$ ), 직무스트레스와는 유의미하게 관련되었다( $r = .55, p < .01$ ). 일-가정 갈등은 시간 통제감( $r = -.23, p < .01$ )과 직무스트레스( $r = .59, p < .01$ ) 모두와 유의미한 관계를 가지는 것으로 나타났다.

### 시간 통제감의 매개효과 검증

표 3은 앞의 그림 1에서 제시한 모형에 대한 부합도 지수를 나타낸다. 표에서 보듯이 대부분의 부합지수가 .90이상이고 *RMSEA*가 .05보다 작게 나타나 전체적으로 시간적 통제감의 부분 매개모형의 부합도는 양호한 것으로 나타났다.

표 2. 연구에 사용된 변인들의 평균, 표준편차, 상관

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 성별	-									
2 나이	-.38**	-								
3 결혼유무	-.17*	.61**	-							
4 근속연수	-.24**	.82**	.49**	-						
5 학력	-.09	-.07	-.02	-.19**	-					
6 직장유형	-.04	.10	.20**	.22**	-.36**	-				
7 역할과부하	.13*	-.19**	-.09	-.15*	.10	.14*	-			
8 일-가정 갈등	.12	-.20**	-.09	-.19**	.11	.03	.55**	-		
9 시간 통제감	-.01	.23**	.19**	.17**	.07	-.14*	-.13	-.23**	-	
10 직무스트레스	.27**	-.31**	-.26**	-.20**	.04	.07	.55**	.59**	-.22**	-
<i>M</i>	1.61	33.93	1.53	7.65	2.74	1.51	3.10	2.63	3.68	2.74
<i>SD</i>	.52	8.65	.50	8.20	.82	.50	.80	.88	.69	.97

\*\* $P < .01$ , \* $P < .05$ .

주. 성별: 남성은 1, 여성은 2로 코딩. 결혼유무: 미혼은 1, 기혼은 2로 코딩, 직장유형: 중소기업 1, 대기업 2로 코딩, 근속연수: 현재 직장에서의 근무한 연 수(최소 6개월 이상)

각 가설을 구체적으로 살펴보면 그림 2에서 보듯이 시간 통제감은 직무스트레스와 부적으로 유의하게 관련되었으며, 따라서 가설 1은 지지되었다. 역할과부하는 시간 통제감과 유의하게 관련되지 않았으나 직무스트레스와는 정적으로 유의하게 관련되었다. 따라서 가설 2-1은 지지되지 않았고 가설 2-2는 지지되었다. 일-가정 갈등은 시간 통제감과 부적으로 유의하게 관련되었으며 직무스트레스와도 정적으로 유의하게 관련되었다. 이는 가설 3-1과 3-2를 지지하는 결과이다.

또한 그림 2에서 보듯이 일-가정 갈등이 직무스트레스에 직접적으로 미치는 영향이 유의하였고 일-가정갈등과 시간 통제감 간의 경로, 그리고 시간 통제감과 직무스트레스간의 경로 또한 유의한 것으로 나타났다. 이는 일-가정갈등이 직무스트레스에도 직접적인 영향을 미치지만 시간 통제감을 통해 직무스트레스에 간접적으로도 영향을 미친다는 것을 의미하기 때문에 시간 통제감이 일-가정갈등과 직무스트레스간의 관계를 부분적

으로 매개한다는 가설 4-2는 지지되었다. 반면 역할과부하는 직무스트레스에는 직접적으로 영향을 미쳤으나 시간 통제감에는 직접적인 영향을 미치지 않았다. 따라서 시간 통제감이 역할과부하와 직무스트레스간의 관계를 부분적으로 매개한다는 가설 4-1은 지지되지 않았다.

### 논 의

본 연구의 목적은 역할 스트레스원인에 속하는 역할과부하와 일-가정 갈등이 직무스트레스에 미치는 영향에 있어서 시간 통제감이 매개역할을 하는지를 알아보기 위한 것이었다. 연구 결과, 전체 모형의 부합도는 양호한 것으로 나타났다. 그러나 구체적으로 살펴보면 시간 통제감은 일-가정 갈등과 직무스트레스 사이에서 부분 매개역할을 하는 것으로 나타났으나 역할과부하와 직무스트레스 사이에서는 매개역할을 하지 않은 것으로 나타났다. 즉 역할과부하는 직무스트레스에 직접

표 3. 연구모델의 부합도

	$\chi^2$	df	RMSEA	CFI	TLI	NFI
연구모델	395.18	238	.05	.96	.95	.90

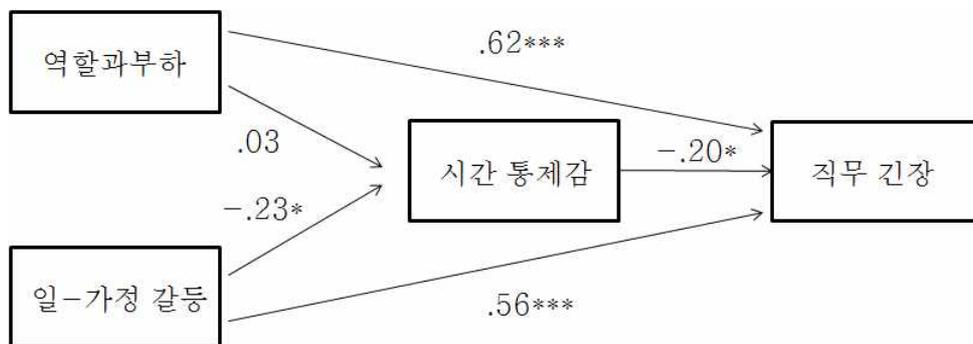


그림 2. 연구 모델의 표준화된 경로계수

적인 영향을 미쳤으나 시간 통제감에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

위 결과를 세부적으로 살펴보면, 역할과부하와 일-가정 갈등은 직무스트레스와 부적인 관계를 가지며, 일-가정 갈등은 시간 통제감에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 시간 통제감은 직무스트레스와 부적인 관계를 갖는 것으로 나타났다. 일-가정 갈등은 시간근거 갈등에서 나온 것처럼 일과 가정에서 모두 역할이 커지면 시간을 효율적으로 이용하는데 있어서 어려움을 느끼게 되고 이로 인해 직무스트레스가 높아지는 것으로 해석할 수 있다.

본 연구에서 역할과부하와 직무스트레스와의 관계에서 시간 통제감의 매개효과가 발견되지 않은 것은 과거 연구 결과(Claessens et al, 2004)와 다르게 나타난 것이다. 역할과부하와 시간 통제감과의 상관 ( $r = -.13$ )은 .05수준에서 유의하지 않았지만 .06수준에서는 유의하였다. 따라서 단순 상관 분석 결과만을 놓고 보면 역할과부하가 많다고 지각할수록 시간에 대한 통제감은 낮은 것으로 볼 수 있다. 그러나 구조방정식 모형에서 역할과부하와 시간 통제감과의 경로가 유의하게 나오지 않은 이유는 역할과부하와 일-가정 갈등간의 상관이 다소 높기 ( $r = .55$ ) 때문에 이 두 변인을 동시에 넣고 분석한 구조방정식 모형에서 일-가정 갈등은 시간 통제감과 유의하게 관련되었으나 역할과부하는 유의하지 않은 것으로 나왔을 가능성이 있다.

본 연구의 이론적 기여는 그동안 직무스트레스 연구에서 크게 다루지 않았던 직무스트레스원인과 직무스트레스간의 관계를 매개하는 심리적 변인에 관한 연구를 경험적으로 실행하여 시간 통

제감이 매개변인으로 기능할 수 있다는 가능성을 보여주었다는 점에 있다. 그러나 전체 모형의 부합도는 양호한 것으로 나타났지만 시간 통제감이 역할과부하와 직무스트레스간의 관계는 매개하지 못한 것으로 나타나 추후 연구에서는 시간 통제감 이외에 이러한 과정을 매개할 수 있는 다른 심리적 변인에 대한 연구가 필요할 것으로 판단된다.

본 연구 결과가 실무적인 측면에서 기여할 수 있는 바로는 첫째, 시간 통제감이 직무스트레스와 부적인 관계로 나타났기 때문에 조직에서는 개인이 지각하는 시간 통제감을 증대시키는데 노력을 기울일 필요가 있을 것이다. 직무에 대한 재량권을 좀 더 부여한다거나 또는 종업원을 대상으로 한 시간관리 교육을 통해 이들이 자신의 시간을 좀 더 효과적으로 관리하고 통제할 수 있도록 만들어 주는 노력이 필요하다. 특히 이러한 노력은 일-가정 갈등이 직무스트레스에 미치는 부정적 효과를 완화하는데도 도움을 줄 수 있을 것이다.

둘째, 과거 연구에서와 동일하게 일-가정 갈등이 직무스트레스에 직접적 영향을 주는 것으로 나타났기 때문에 조직에서는 일-가정 갈등을 감소시키기 위한 방안을 마련하여 종업원들을 지원할 필요가 있다. 예를 들어 재택근무제, 집중 근로 시간 프로그램, 그리고 탄력근무제와 같이 개인이 업무 시간을 좀 더 쉽게 통제할 수 있는 제도를 적극적으로 도입하는 방안을 검토해 볼 필요가 있을 것이다.

본 연구의 제한점으로는 먼저 변인들의 인과관계를 검증하는데 종단적 연구를 실행하지 못하고 횡단적 연구를 실시하였다는 점이다. 역할과부하와 일-가정 갈등이 시간 통제감에 영향을 주고

궁극적으로 직무스트레스에 영향을 주는 지를 정확하게 검증하기 위해서는 종단적 연구가 필요할 것이다.

둘째, 본 연구에 참가한 조사대상자를 살펴보면 여성의 표본 수가 남성보다 많았으며 직급 또한 사원급이 약 62%를 차지하고 있어 다양한 직급을 표집하지 못했다는 제한점이 있다. 연구의 일반화를 위해서 다양한 직급으로부터의 표집이 요구되며, 특히, 직급이 올라갈수록 시간적인 압박이 더 커지기 때문에 직급이 높은 관리자들도 많이 포함되어야 할 필요가 있다.

마지막으로, 본 연구에서 사용한 변인 가운데 최종적으로 사용한 문항의 수가 작다는 제한점이 있다. 특히 역할과부하와 시간 통제감은 신뢰도 분석 과정에서 두 개의 문항이 제거되었기 때문에 3개의 문항만을 사용하게 되었다. 추후 연구에서는 문항 수가 좀 더 많은 척도를 사용하여 재분석할 필요가 있다.

## 참 고 문 헌

- 박량희 (2006). 직무 요구와 직무통제가 직무스트레스에 미치는 영향: 외향성, 성실성, 신경증의 조절효과를 중심으로. 광운대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 이두영 (2003). 초과 근무에 의한 직장-가정 갈등이 직무태도에 미치는 영향 - 일에 대한 몰입도와 임금만족의 조절효과를 중심으로. 서강대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 탁진국 (2006). 일-가정 갈등과 정신건강과의 관계: 남성기혼자를 중심으로. 디지털경영연구, 14, 173-186.
- 홍근표 (1984). 간호원의 소진경험에 관한 분석적 연구. 연세대학교 박사학위 청구논문.
- Barad, C. (1979). *Study of burnout among social security administration field contact workers*. Technical Report, Washington, DC: Social Security Administration.
- Burke, R. J. (1988). Some antecedents and consequences of work-family conflict. *Journal of Social Behavior and Personality*, 3, 287-302.
- Burtler, A. B., Grzywacs, J. G., Bass, B. L., & Linney, K. D. (2005). Extending the demand-control model: A daily study of job characteristics, work-family conflict and work-family facilitation. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 155-169.
- Chung, Y. (1988). *Time management, job satisfaction, research productivity, and life satisfaction of university faculty*. Doctoral Dissertation, Iowa State University.
- Claessens, B. J. C., Eerde, W. V., Rutte, C. G., & Roe, R. A. (2004). Planning behavior and perceived control of time at work. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 937-950.
- Davis, M. a. (2000). *Time and the nursing home assistant: Relations among time management, perceived control over time, work-related outcomes*. Paper presented at the Academy of Management, Toronto, Canada.
- de Jonge, J. (1996). *Job autonomy, well-being, and health*. Maastricht: University Press.
- Endler, N. S., Macrodimitris, S. D., & Kocovski, N. L. (2000). Controllability in cognitive and interpersonal tasks: is control good for you? *Personality and Individual Differences*, 29, 951-962.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992).

- Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77, 65-78.
- Frone, M. R., Yardley, J. K., & Markel, K. (1997). Developing and testing an integrative model of the work-family interface. *Journal of Vocational Behavior*, 50, 145-167.
- Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y., & Cooper, C. (2008). A meta-analysis of work demand stressors and job performance: Examining main and moderating effects. *Personnel Psychology*, 61, 227-271.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Greenhaus, J. H., Parasuraman, S. (1999). *Research on work, family, and gender: current status and future directions*, in Powell, G. N. (Eds), Handbook of Gender and Work, CA: Sage.
- Hughes, D. (1989). *Relationships between characteristic of the job, work/family interence and marital outcomes*. (Doctoral dissertation, The University of Michigan, 1988). Dissertation Abstracts International, 49, 4053D.
- Jex, J. M., & Elacqua, T. C. (1999). Time management as a moderator of relations between stressors and employee strain. *Work and Stress*, 13, 182-191.
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job latitude, and Mental strain: Implications for job redesign, *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Karasek, R. A., Baker, D., Marxer, F., Ahlbom, A., & Teorell, T. (1981). Job decision latitude, job demands, and cardiovascular disease: A prospective study of Swedish men. *American Journal of Public Health*, 71, 694-705.
- Kelly, R., & Voydanoff, P. (1985). Work family role strain among employed parents. *Family Relations*, 34, 367-374.
- Lee, R., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Macan, T. H., Shahani, C., Dipboye, R. L., & Philips, A. P. (1990). College students' time management: Correlations with academic performance and stress. *Journal of Educational Psychology*, 82, 760-768.
- Macan, T. H. (1994). Time management: test of a process model. *Journal of Applied Psychology*, 79, 381 - 391.
- Moen, P & Dempster-McClain, D. (1987). Employed parents: role strain, work time, and preferences for working less. *Journal of Marriage and the Family*, 49, 579-90.
- Netmeyer, R., G., Boles, J., & McMurrin, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81, 400-410.
- O'Driscoll, M. P., Ilgen, D. R., & Hildreth, K. (1992). Time devoted to job and off-job activities, interrole conflict, and affective experiences. *Journal of Applied Psychology*, 77, 272-279.
- Osipow, S. H., & Spokane, A. R. (1992). *Occupational stress inventory: Manual-research version*. Florida: PAR.
- Perrewe, P. L., Zellars, K. L., Rossi, A. M., Ferris, G. R., Kacmar, C. J., Liu, Y., Zinko, R., & Hochwarter, W. A. (2005). Political skill: An antidote in the role overload-strain relationship. *Journal of Occupational Health*

- Psychology, 10, 239-250.*
- Pines, A., & Maslach, P. (1978). Characteristics of staff burnout in mental health settings. *Hospital and Community Psychiatry, 29, 233-237.*
- Pleck, J. H. (1985). *Working wives / working husbands*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Poelman, S. (2001). *Work-family conflict as a mediator of the work stress -mental health relationship*. IESE.
- Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984). *Organizational Stress and Prevention 1984*. *Org.* New York: McGraw-Hill.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly, 15, 150-160.*
- Sevastos, P., Smith, L., & Cordery, J. L. (1990). Evidence on the reliability and construct validity of Warr's well-being and mental health measures. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 63, 33-49.*
- Small, S. A., & Riley, D. (1990). Towards a multidimensional assessment of work conflict into family life. *Journal of Marriage and the Family, 52, 56-61.*
- Tripoli, A. M. (1998). Planning and allocating: strategies for managing priorities in complex jobs. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 7, 455 - 476.*
- Voydanoff, P. (1988). *The implications of work-family relationships for productivity*. Scarsdale, NY: Work in America Institute.

원고접수일: 2009년 9월 2일

수정논문접수일: 2010년 1월 31일

게재결정일: 2010년 2월 16일

한국심리학회지: 건강  
The Korean Journal of Health Psychology  
2010. Vol. 15, No. 1, 35 - 49

---

# A Study on the Influence of Role overload and Work-family Conflict on Job Stress: Mediating Role of Perceived Control of Time

SeongCheon Kim      JinKook Tak  
Kwangwoon University

The purpose of this study was to investigate the influences of role overload and work-family conflict on job stress as well as mediating roles of perceived control of time. Data were collected from 222 white-color employees who had been employed for more than six months and analyzed using correlation and structural equation model. The results showed that role overload and work-family conflict had positive relationships with job stress. However, only work-family conflict had a negative relationship with perceived control of time. Therefore perceived control of time served as a mediator only on the relationship between work-family conflict and job stress. Finally, the implications and limitations of this study and future researches were discussed.

*Keywords:* Workload, Work-family conflict, Perceived control of time, Job stress