

## 가정에 의한 직장방해가 기혼여성근로자의 직무태도와 행동에 미치는 영향\*

최 규 현

박 경 규†

서강대학교 경영학과

직장-가정갈등은 기혼여성들의 원활한 직장생활을 제한하는 것으로 알려져 왔다. 본 연구의 목적은 기혼여성근로자를 대상으로 직장-가정갈등의 두 유형인 직장에 의한 가정방해(work interference with family: WIF)와 가정에 의한 직장방해(family interference with work: FIW) 중 FIW에 초점을 맞추어 가정에서의 역할부담이 직장에서의 역할 수행에 어떠한 영향을 미치는가를 규명하고자 하였다. 이를 위해 FIW가 기혼여성근로자의 직무 관련 태도와 행동에 어떠한 영향을 미치는가를 각각 살펴보았다. 또한 FIW와 직무탈진 간의 관계에 있어 상사지원과 긍정심리자본의 조절효과를 살펴봄으로써 조직 입장에서 FIW를 완화시키기 위한 방안을 수립하는데 시사점을 제공하고자 하였다. 본 연구는 국내 기혼여성근로자와 해당 근로자의 팀장을 대상으로, 팀원과 팀장을 쌍으로 설문조사를 실시해 최종적으로 193부를 분석에 활용하였다. 분석 결과 첫째, FIW는 기혼여성근로자의 직무탈진에 영향을 미쳤다. 둘째, FIW는 직무탈진을 매개로 구성원의 역할내 행동(in-role behavior)과 역할외 행동(extra-role behavior)에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 직무탈진은 기혼여성근로자의 FIW와 역할내 행동 간의 관계를 부분매개하고, 역할외 행동 간의 관계를 완전매개하는 것으로 드러났다. 셋째, FIW와 직무탈진 간의 관계에 있어서 상사지원과 긍정심리자본이 조절효과를 보이는 것으로 나타났다. 마지막으로 연구결과를 토대로 본 연구의 시사점과 제한점에 대해 논의하고, 추후 연구방향 등을 제시하였다.

주요어 : 직장-가정갈등, 직무탈진, 역할내 행동, 역할외 행동, 상사지원, 긍정심리자본

\* 보다 나은 논문이 되도록 귀중한 조언을 해주신 심사위원들께 감사드립니다.

†교신저자 : 박경규, 서강대학교 경영학과, 02-705-8526, kyungkyu@sogang.ac.kr

최근 여성의 고학력화가 뚜렷해지면서 여성 인적자본의 수준이 높아지고 있다. 1999년 63.9%였던 여학생의 대학진학률은 2009년 82.4%로 81.6%를 보인 남학생 대학진학률을 앞지른 이후 그 추세를 이어가고 있다(고용노동부, 2012). 또한 여성들의 취업에 대한 견해도 적극적으로 변화하고 있다. 통계청의 2011년 사회조사 결과에 의하면 여성의 84.3%가 '직업을 가지는 것이 좋다'고 생각하고 있는 것으로 나타났다(통계청, 2012). 특히 직업선택의 요인으로 38.8%가 '수입'을 꼽고 있는데, 이는 자녀 교육비 등이 영향을 미친 결과로 1998년 조사에서 19.1%를 보인 것과 비교하면 두 배가 넘는 결과이다(통계청, 2012).

이렇게 여성인력 활용에 대한 사회적 필요성이 심화되면서, 정부는 2006년 3월부터 적극적인 고용개선조치 제도를 통해 여성 취업을 장려하고 있으며, 기업의 경우에도 "여성인력을 잘 활용하지 못하면 회사와 나라의 손해다...(중략) 여성인력을 활용하지 못하는 건 자전거바퀴 두 개 가운데 하나를 빼놓고 다니는 것과 마찬가지로(이건희 삼성그룹회장, 매경이코노미, 2013)."라는 인식이 확산되고 있다.

한편, 2011년 여성취업 장애요인에 대한 의식조사에서 '육아부담'과 '가사부담'이 1, 2위를 기록하였다(한국여성정책연구원, 2012). 이는 여성들이 가정에서 주부로서의 역할과 직장에서 요구하는 역할을 동시에 수행하는데 대해 큰 부담을 느끼고 있는 것으로, 특히 가정에서의 역할이 직장에서의 역할을 제한하고, 이에 따른 직장에서의 역할 감소가 승진이나 연봉 상에 불이익을 받을 가능성을 높일 뿐만 아니라, 직장생활을 지속해 나가는 것 자체를 곤란하게 할 수 있기 때문에 기혼여성근로자의 경우 가정과 직장 사이에서의 역할 갈등을

심하게 느낄 수밖에 없다.

이러한 직장과 가정 간의 갈등(work-family conflict)은 직장과 가정 두 생활 영역에서 요구되는 역할이 여러 가지 이유로 상호 양립할 수 없는 경우에 발생하는 역할간 갈등의 한 형태로, 직장 역할에 참여함으로써 가정 역할을 수행하는 것이 어려운 경우와 반대로 가정 역할에 참여함으로써 직장 역할 수행이 어려운 경우에 발생한다(Greenhaus & Beutell, 1985). 직장-가정갈등에 대한 초기의 많은 연구들은 직장-가정 갈등을 단일 차원의 양방향성 구성개념으로 취급하였다(Ford, Heinen, & Langkamer, 2007). 하지만 최근 연구들에서는 직장-가정갈등을 직장의 일이 가정의 일을 방해하는 WIF(work interference with family: WIF)와 가정의 일이 직장의 일을 방해하는 FIW(family interference with work: FIW)로 구분하고 있다(Gutek, Searle, & Klepa, 1991; Frone, Russell, & Cooper, 1992). 즉 WIF는 늦은 퇴근이 가정에서의 역할을 제대로 수행할 수 없게 만드는 것과 같이 직장의 일이 가정의 일에 부정적인 영향을 주는 경우이며, FIW는 아이가 아파서 결근을 하는 경우와 같이 가정의 일이 직장에 부정적인 영향을 주는 경우에 해당한다(Gutek et al., 1991; Ford et al., 2007).

이전까지의 연구들은 직장-가정갈등의 두 유형 중 WIF에 집중하였고, FIW에 대한 연구는 상대적으로 적다. 이는 지금까지 직장-가정갈등과 관련된 많은 연구들이 암묵적으로 WIF에 주로 관심을 가져왔기 때문이다(장재윤 & 김혜숙, 2003). 또한 직장-가정갈등의 결과에 대한 연구를 보면, WIF가 FIW보다 결과변수에 미치는 영향력이 큰 것으로 보고되고 있다. Kossek과 Ozeki(1998)가 수행한 메타 연구에서는 직장-가정갈등이 직무만족 및 삶의 만족

에 미치는 영향에 있어 WIF가 FIW보다 전반적으로 높게 관계되는 것으로 나타났다. 그런데 기업 입장에서 보자면, 가사 및 육아 부담으로 인한 가정에서의 역할부담이 직장에서의 역할 수행을 방해하는 FIW가 보다 직접적인 관심사가 될 수 있다. 즉 FIW로 인해 직장에서의 요구 역할을 제대로 수행해 내지 못하거나, 심지어 해당 근로자가 회사를 그만두게 된다면, 이는 인적자본의 손실이라고 볼 수 있기 때문이다. 특히, 여성의 경우 가사나 육아에 대한 부담을 더 크게 가지기 때문에(허창구, 신강현, & 양수현, 2010), 더 높은 수준의 FIW를 경험할 수 있고, 이에 기혼여성근로자를 대상으로 FIW에 대한 연구의 필요성이 제기된다.

한편, 직장-가정갈등의 결과에 대한 연구들은 대부분 직장-가정갈등이 삶의 질이나 직무만족 등과 같이 개인 삶에 대한 인식과 태도에 초점을 맞추어 왔다. 이에 Allen, Herst, Bruck 및 Sutton(2000)은 직장-가정갈등에 대한 메타 연구 결과를 근거로 향후에는 업무와 관계된 행동적 결과들(work-related behavioral outcomes)에 관한 더 많은 연구가 필요하다고 제안하고 있다. 최근 들어 직장-가정갈등이 조직시민행동이나 역할내 행동과 같이 실질적인 조직의 성과에 미치는 영향을 살펴보는 연구들이 수행되고 있지만(예를 들어, 장재윤, 2004; 이희정, 2012; Netemeyer, Maxham III, & Pullig, 2005), 아직 부족한 실정이다. 또한 기업 입장에서는 직장-가정갈등이 유발하는 직장 영역에서의 부정적 효과를 고려해 볼 때, 직장-가정갈등은 조직성과 및 인적자원의 경쟁력 제고 차원에서 관리의 대상이 되며, 따라서 직장-가정갈등의 부정적 효과를 완화하기 위한 노력이 요구된다.

본 연구는 이와 같이 여성인력 활용에 대한 사회적 요구와 선행연구를 보완해야 할 필요성에 근거하여 다음과 같이 연구의 목적을 설정하였다. 첫째, 기업의 여성인력 활용 차원에서 가정에서의 역할부담이 직장에서의 역할 수행에 어떠한 영향을 미치는가를 규명하고자 한다. 둘째, FIW가 직무탈진을 매개로 조직의 성과와 관련되는 구성원의 역할내 행동(in-role behavior)과 역할외 행동(extra-role behavior)에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴보고자 한다. 셋째, 상사지원과 긍정심리자본이 이러한 갈등과 결과 간에 미칠 수 있는 조절효과를 살펴봄으로써 기업 입장에서 FIW를 완화시키기 위한 방안을 수립하는데 시사점을 제공하고자 한다.

#### 직장-가정갈등(work-family conflict)

직장-가정갈등은 직장과 가정이라는 두 영역에서의 역할압력이 상호 양립할 수 없는 경우에 발생하는 역할간 갈등의 한 형태로(Greenhaus & Beutell, 1985), 개인의 태도와 행동에 영향을 미치며, 이러한 맥락에서 직장-가정 사이에 요구되는 역할간 갈등을 관리하는 것은 조직행동이나 인적자원관리 분야에서 그 중요성이 커지고 있는 연구 주제이다(Kossek & Ozeki, 1998). 이에 Greenhaus와 Beutell(1985)은 직장-가정 간의 역할갈등에 대한 연구들을 종합하여 갈등의 요소를 크게 시간적 근거한 갈등, 긴장에 근거한 갈등, 행동에 근거한 갈등으로 구분하였다.

먼저 시간근거 갈등(time-based conflict)이란 특정 역할 수행에 시간을 할애하는 동안 동시에 다른 역할을 수행할 수 없어서 발생하는 시간 부족과 시간 제약에 대한 심리적인 느낌

이나 반응을 포괄하는 개념이다(Staines & Pleck, 1984). 근무시간은 가정생활에 참여하는 빈도와 시간을 결정하기 때문에 근무시간이 길어지면 자신뿐 아니라 가족 구성원에게도 부정적 영향을 주며, 그 결과 직·간접적으로 직장-가정갈등 수준이 높아지고(임효창, 이봉세, & 박경규, 2005; Hughes & Galinsky, 1994; Voydanoff, 1988), 반대로 구성원이 직장에서의 시간을 더 잘 통제할수록 직장-가정갈등은 낮아진다(Schienman & Young, 2010). 다음으로 긴장근거 갈등(strain-based conflict)은 한 역할에서 경험된 긴장과 피로가 다른 역할 수행까지 지속되어 그 역할을 방해하는 경우에 발생하는데(Greenhaus & Beutell, 1985), 업무에 대한 상사와 동료의 압박이 근로자의 WIF에 영향을 주며(Demerouti, Bakker, & Bulters, 2004), 가정에서의 과도한 역할기대는 직무수행 상에 불안과 장애요인으로 작용하여 긴장을 유발하게 된다(Higgins & Duxbury, 1992). 또한 가정에서의 역할에 대한 부담은 남성에게는 FIW를 높이고, 여성에게는 가정만족을 낮춘다(허창구 등, 2010). 마지막으로 행동근거 갈등(behavior-based conflict)은 한 역할에서 기대되는 행동이 다른 역할에서의 기대와 불일치하는 경우에 발생하는데(O'Driscoll, Ilgen, & Hildreth, 1992), 최근까지 경험적 연구가 부족한 실정이다(Ford et al., 2007).

초기 직장-가정갈등에 대한 연구는 직장-가정갈등을 양방향적 구조를 가진 것으로 보았는데(Ford et al., 2007), 이와 같은 접근은 직장-가정갈등이 직장으로부터 비롯된 것인지 혹은 가정으로부터 비롯된 것인지를 명확히 구분해 주지 못하기 때문에, 직장-가정갈등의 선행요인이나 결과요인에 대한 설명을 어렵게 만든다는 비판에 직면하게 되었다(허창구 등,

2010). 이러한 맥락에서 최근에는 직장-가정갈등을 직장이 가정에 영향을 미치는 WIF와 가정이 직장에 영향을 미치는 FIW라는 두 가지 갈등의 양방향적인 과정으로 보고, 어느 한 쪽이 일방적으로 다른 쪽에 갈등을 유발하기 보다는 상호순환적인 특성을 지닌 것으로 보고 있다(장재윤, 2004; Frone et al., 1992). 그런데 최근까지 많은 연구자들은 가정에서의 역할이 직장에서의 역할을 방해함으로써 유발되는 FIW보다 직장에서의 역할이 가정에서의 역할을 방해함으로써 발생하는 WIF에 대한 연구들을 더 많이 수행하였다(장재윤 & 김혜숙, 2003; Netemeyer, Boles, & McMurrian, 1996). 이에 본 연구에서는 기업 입장에서 볼 때, 가정에서의 역할부담이 직장에서의 역할 수행에 어떠한 영향을 미치는가가 보다 중요한 관심사가 될 것이고, 기혼남성에 비해 기혼여성근로자의 경우 가사 및 육아 등에 따른 가정에서의 역할부담이 직장생활에 더 많은 영향을 미칠 것이라는 가정 하에, 그 동안 상대적으로 연구가 부족하였던 기혼여성근로자의 FIW에 초점을 맞추고자 한다.

#### 가정에 의한 직장방해(FIW)의 결과

FIW의 결과에 대한 선행연구를 보면, FIW는 직무만족이나 조직몰입(Willey, 1987), 우울증 및 직무 스트레스(Frone et al., 1992) 등에 영향을 주는 것으로 밝혀졌다. 국내 연구를 보더라도 FIW는 직무몰입이나(이은희, 2000), 삶의 만족 및 직무관여(장재윤 & 김혜숙, 2003) 등에 영향을 주는 것으로 나타났다.

한편 직무탈진은 최근 직장-가정갈등과 관련되어 많이 연구되고 있는 대표적인 결과변인이다(허창구 등, 2010). 탈진은 Freudenberger

(1974)가 만성적 약물 남용의 파괴적인 결과와 관련된 용어를 차용한 것으로, 그는 정신과 의사로서 점진적인 감정 고갈, 동기 감소, 몰입 저하를 탈진이라는 용어로 표현하였다. 직무탈진은 아래와 같은 다섯 가지의 공통된 특징을 보이는데, 첫째는 감정적 소진, 피로, 좌절과 같은 불쾌한 증상이 지속된다는 것이고, 둘째는 육체적인 증상이라기보다 정신적이고 행동적인 증상이며, 셋째는 일과 관계되어 있고, 넷째는 보통의 사람이 그 전에는 심리적으로 겪어보지 못한 증상이며, 마지막으로 부정적인 태도와 행동으로 인해 업무성과가 감소한다는 것이다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 따라서 직무탈진은 감정적인 소진(emotional exhaustion), 비인격화(depersionalization), 개인적인 성취감의 감소(reduced accomplishment) 등과 관계된 일련의 증상이라고 할 수 있으며, 보다 보편적인 형태로 정의를 하자면, 그것은 일종의 소진 상태로, 직업적 가치에 대해서 냉소적이고, 성과를 낼 수 있는 능력을 의심하는 상태라고 할 수 있다(Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2008).

이러한 직무탈진과 FIW 간의 선행연구를 보자면, WIF와 FIW를 구분하지 않고 수행한 직장-가정갈등의 결과에 대한 많은 연구에서 직장-가정갈등이 높을수록 직무탈진이 높은 것으로 나타났다(이희정, 2012; Ádám, Gyöffy, & Susásky, 2008; Aryee, 1993; Bacharach, Bamberger, & Conley, 1991). 또한 FIW와 WIF을 구분하여 수행한 Kinnuen과 Manuno(1998)의 연구에서는 남성의 경우 WIF와 FIW가 모두 직무탈진과 정(+)의 상관관계를 보였으며, 여성의 경우는 WIF만이 직무탈진과 통계적으로 유의한 관계를 보였다. 남성과 여성을 구분하지 않고 수행한 Netemeyer 등(1996)의 연구에서

는 FIW가 직무탈진과 정(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 맞벌이 부부를 대상으로 수행한 Pines, Neal, Hammer 및 Ickson(2011)의 연구에서는 결혼생활에서의 스트레스가 남성보다 여성에 있어 직무탈진에 더 크게 영향을 미치는 것으로 드러났다. 특히 여성의 경우, 직장생활보다 가정생활에 더 큰 중요성을 부여하기 때문에(Cinamon & Rich, 2002), 가정에서의 역할부담이 직장생활에 부정적인 영향을 미치고, 이로 인해 직무탈진을 더 크게 경험할 수 있다. 이에 본 연구에서는 국내 기혼여성근로자를 대상으로 FIW가 직무탈진에 어떠한 영향을 미치는가를 밝히기 위해 다음과 같이 가설을 설정하였다.

**가설 1.** 기혼여성근로자의 FIW가 높을수록 직무탈진은 높게 나타날 것이다.

기업들이 기혼여성근로자의 FIW에 대해 보다 관심을 갖기 위해서는 보다 구체적인 결과 변수에 대한 규명이 필요하다. Allen 등(2000)은 직장-가정갈등에 대한 메타 연구 결과를 근거로 업무와 관계된 행동적 결과들에 관한 더 많은 연구가 필요하다고 제안하였으며, Witt와 Carlson(2006)도 FIW와 업무성과 간의 관계에 관심을 가질 필요가 있다고 주장하였다. 이러한 맥락에서 수행된 최근의 연구를 보자면, 서비스직 종사자를 대상으로 수행한 Netemeyer 등(2005)의 연구에서 FIW는 역할내 성과(in-role performance) 및 역할외 성과(extra-role performance)와 통계적으로 유의한 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 강혜련과 김태홍(2000)의 연구에서는 남성에 비해 여성의 경우, 가정영역의 책임요인들이 업무의 단절, 지체 및 지연, 업무능력의 저하 등 노동생산성

감소를 더 많이 설명하고 있는 것으로 나타났고, 장재윤(2004)의 연구에서는 여성의 경우 FIW와 조직시민행동이 통계적으로 유의한 상관관계를 보였다.

한편 직무탈진은 결근, 이직의도, 이직 등과 관련이 있는 것으로 보고되고 있는데(Jackson, Schwrb, & Schuler, 1986; Maslach et al., 2001), 이는 직무탈진이 높을수록 직장생활을 지속하기 곤란할 수 있음을 의미한다. 또한 직무탈진은 직무만족에 영향을 미치며(Cordes & Dougherty, 1993), 그 개념 상, 직업적 가치에 대한 냉소와 개인적 성취감의 감소뿐 아니라 성과를 낼 수 있는 능력을 의심하는 상태이기 때문에(Schaufeli et al., 2008), 구성원의 역할내 행동과 역할외 행동에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 특히 직무탈진의 매개효과를 규명한 선행연구를 보자면, WIF와 FIW를 구분하지 않고 수행한 Bacharach 등(1991)의 연구에서는 직장-가정갈등이 직무탈진을 매개로 직무만족에 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 최근에 수행된 Singh, Suar 및 Leiter(2012)의 연구에서는 직장-가정갈등이 직무탈진을 매개로 직무성과(job performance), 조직몰입(organizational commitment), 인간관계(interpersonal relationships)에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 따라서 이상의 선행연구들을 토대로 아래와 같은 가설을 설정하였다.

**가설 2.** FIW는 직무탈진을 통해 구성원의 행동에 영향을 미칠 것이다.

**가설 2-1.** FIW는 직무탈진을 통해 기혼여성 근로자의 역할내 행동에 영향을 미칠 것이다.

**가설 2-2.** FIW는 직무탈진을 통해 기혼여성 근로자의 역할외 행동에 영향을 미칠 것이다.

## 상사지원과 긍정심리자본의 조절효과

상사지원은 조직구성원들이 상사로부터 받는 지원에 대한 지각으로(Burke, Borucki, & Hurley, 1992), 내용상으로는 상사가 조직구성원들에게 업무수행에 필요한 자원을 제공하고, 그들의 경력개발을 촉진하며, 지속적으로 피드백을 해주는 활동 등이 포함된다(Babin & Boles, 1996). 직장-가정갈등 분야에서 상사지원은 대체로 직장-가정갈등을 감소시키는 것으로 보고되고 있다(Goff, Mount, & Jamison, 1990; Lapierre & Allen, 2006; Thomas & Ganster, 1995). 특히, WIF와 FIW를 구분하여 수행한 Frye와 Breugh(2004)의 연구에서는 상사지원이 WIF뿐만 아니라, FIW에도 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 Hammer, Kossek, Yragui, Bodner 및 Hanson(2009)은 가정지원 상사행동(family supportive supervisor behavior)에 대한 측정도구를 제안하면서, 가정지원 상사행동의 하위 구성요소를 감정적 지원(emotional support), 역할모델(role modeling), 도구적 지원(instrumental support), 창의적 직장-가정 관리(creative work-family management)로 구분하였고, 결과적으로 이것이 가정으로부터 직장으로의 긍정적 전이(family-work positive spillover)와 직무만족 및 이직의도 등과 유의하게 관계됨을 확인하였다.

이러한 맥락에서 본 연구에서는 팀제 하에서 업무분장과 인사고과에 실질적인 권한을 가진 팀장의 FIW를 겪는 기혼여성 팀원에 대한 상사지원 효과를 살펴보고자 한다. 그런데 기존의 선행연구들은 대부분 상사지원을 FIW의 선행변수로만 간주하였다. 그러나 기혼여성근로자의 경우, 육아나 가사 부담으로 인해 가정에서의 역할과 직장에서의 역할을 동시에 수행하는 것에 대해 큰 부담을 느낄 수밖에

없고, 그 결과 직무탈진이 높아진다고 할 때, 상사지원은 FIW의 선행변수라기 보다 FIW와 직무탈진 사이의 조절변수로 생각해 볼 수 있다. Babin과 Boles(1996)는 상사가 부하들에게 지속적인 관심을 보이고 사회적, 정서적으로 지원을 해준다면, 부하들은 조직과 직무에 대해 보다 적극적인 태도를 보이게 된다고 주장하였으며, Baker, Israel 및 Schurman(1996)의 연구에서는 감독자의 지원이 개인들이 느끼는 직무에서의 부정적인 행동을 완화시키는데 도움이 되는 것으로 나타났다. 또한 Etzion(1984)은 탈진이 스트레스와 정(+)적인 상관관계가 있으며, 스트레스와 탈진의 관계에 있어 상사 지원이 조절효과가 있다는 것을 밝혔다. 국내 연구의 경우, WIF와 FIW를 구분하지 않고 수행한 이규만(2005)의 연구에서는 상사지원이 직장-가정갈등과 정서적 소진 사이를 조절하는 것으로 나타났다. 따라서 업무분장 및 인사고과 권한을 가지고 있는 상사가 부하직원이 처한 상황을 이해하고, 가정에서의 역할과 직장에서의 역할을 조화롭게 수행하도록 업무량과 업무시간을 조정해주거나, 부하직원이 보다 높은 성과를 낼 수 있도록 효율적인 업무수행 방안을 제시한다면, 가사 및 육아 부담 등으로 높은 수준의 FIW를 겪고 있는 기혼여성 부하직원일지라도 직무탈진을 더 낮게 인식할 수 있을 것이라고 예상할 수 있다. 이상의 논의를 종합하여 아래와 같은 가설을 설정하였다.

**가설 3.** FIW가 직무탈진에 미치는 영향은 상사지원의 정도에 따라 다르게 나타날 것이다. 즉, 기혼여성근로자에 대한 상사지원이 높을수록 FIW가 직무탈진에 미치는 영향은 낮아질 것이다.

한편, FIW와 직무탈진 사이를 조절하는 요인으로 개인특성 변수를 살펴볼 필요가 있다. 동일한 갈등 상황이라도 개인의 갈등관리 성향이나 대응전략에 따라 개인들이 지각하는 갈등의 정도는 달라질 수 있기 때문이다. 특히, 최근 긍정심리자본의 개발적 차원(developmental dimension)이 제안되면서(Larson & Luthans, 2006; Luthans, Avey, Avolio, Norman & Combs, 2006; Luthans & Youssef, 2007), 기업들은 구성원의 갈등관리를 위한 개인특성 변수로서 긍정심리자본이 FIW 및 직무탈진에 미치는 영향에 대해 관심을 가질 필요가 있다.

긍정심리자본(positive psychological capital)은 자기효능감(self-efficacy), 낙관주의(optimism), 희망(hope), 복원력(resilience) 등의 하위 요소로 구성된 개념이다(Luthans, Youssef, & Avolio, 2007). 이러한 긍정심리자본은 긍정적인 직장 내 태도 및 행동과 관계가 되는데, 여기에는 몰입(Luthans, Norman, Avolio, & Avey, 2008), 성과와 만족(Luthans, Avolio, Avey, & Norman, 2007), 조직시민행동(Avey, Luthans, & Youssef, 2010) 등이 해당된다. 그러나 최근까지 긍정심리자본과 FIW 간의 관계를 연구한 사례는 국내외적으로 찾아보기 힘들다. 다만 Roberts, Scherer 및 Bowyer(2011)의 연구에서는 긍정심리자본이 스트레스와 무례행동(incivility) 사이를 조절하는 것으로 나타났으며, Sumer와 Knight(2001)은 직장내 가정 간의 관계성(linkage)에 개인의 성격이 어떠한 영향을 미치는가에 대한 연구에서 자신을 부정적으로 보는 사람은 자신에 대해 긍정적으로 인식하는 사람보다 가정의 일로 인한 직장업무 갈등을 더 경험한다는 것을 발견하였다. Netemeyer 등(1996)은 자기효능감이 FIW와 부(-)의 상관관계가 있음을 확인하였다. 또한 손영빈과 최은영(2009)의 연구에서는 자

기효능감 및 낙관주의가 FIW와 직무몰입 사이를 조절하는 것으로 나타났다. 특히 직무탈진이 감정적인 소진, 피로, 좌절 등을 동반한 일종의 소진 상태로 직업적 가치에 대해서 냉소적이고, 성과를 낼 수 있는 능력을 의심하는 상태라고 한다면(Schaufeli et al., 2008), 긍정심리자본이 높은 근로자의 경우, FIW에 의해 유발될 수 있는 직무탈진을 덜 경험할 것이라고 예상해 볼 수 있다. 이상의 논의를 종합하여 아래와 같은 가설을 설정하였다.

**가설 4.** FIW가 직무탈진에 미치는 영향은 긍정심리자본의 정도에 따라 다르게 나타날 것이다. 즉, 기혼여성근로자의 긍정심리자본이 높을수록 FIW가 직무탈진에 미치는 영향은 낮아질 것이다.

## 방 법

### 연구대상

본 연구에서는 서울, 인천, 경기, 김해 지역에 있는 20개의 일반기업 및 공공조직에 종사하는 기혼여성근로자를 연구대상으로 하였다. 먼저 인사팀의 협조를 얻어 기혼여성근로자가 있는 팀을 확인하였고, 이어서 총 100개 팀을 대상으로 팀장과 팀원을 짝으로 구성하여 설문지 300부를 배포하였다. 총 212부를 회수하였고, 미혼자나 남성기혼자 응답 및 불성실 응답을 제외한 후, 최종적으로 193부(유효응답률: 64%)를 분석에 활용하였다. 조직규모는 500명 이하가 33.2%, 501-1000명 이하가 10.9%, 1001-2000명 이하가 23.8%, 2001명 이상이 32.1%를 차지하였고, 일반기업이 88.6%,

공공조직이 11.4%를 보였다.

설문 응답자의 인구통계학적 특성은 팀장의 경우, 남자 94%, 여자 6%였으며, 연령대는 36-40세가 3%, 41-45세가 35.8%, 46세 이상이 61.2%였고, 학력은 전문대졸이 1.5%, 대졸이 73.1%, 대학원 이상이 25.4%였다. 근속년수는 16년 이상이 82.1%를 보였고, 직급은 부장급 이상이 89.6%였다. 기혼여성 팀원의 경우, 연령대는 30세 이하가 19.2%, 31-35세가 39.4%, 36-40세가 28.0%, 41세 이상이 13.5%를 차지하였으며, 학력은 고졸이 17.6%, 전문대졸이 19.7%, 대졸이 46.6%, 대학원 이상이 16.1%였다. 또한 근속기간은 5년 이하가 38.9%, 6-10년이 30.1%, 11년 이상이 31.1%였으며, 직급은 사원급이 46.1%, 대리급이 29.0%, 과장급 이상이 24.9%로 나타났다. 주당 평균 초과근무횟수는 1회 미만이 39.4%, 1-2회가 29.0%, 2-3회가 11.4%, 3-4회가 13.0%, 5회가 7.3%를 보였으며, 결혼기간은 3년 이하가 45.6%, 4-10년이 37.8%, 11년 이상이 16.6%였다. 또한 배우자가 직업이 있는 경우는 93.8%였으며, 자녀가 없는 경우는 42.0%로 나타났다.

### 측정도구

#### 가정에 의한 직장방해(FIW)

본 연구에서는 FIW를 '가정에서 요구하는 역할 수행이 직장에서 기대하는 역할 수행을 방해할 때 발생하는 역할갈등'으로 정의하고, Gutek 등(1991)이 직장-가정갈등 측정을 위해 사용한 8개 문항에서 FIW에 해당하는 4문항 중 3문항, Netemeyer 등(2005)이 사용한 6개 문항 중 FIW에 해당하는 3문항 등 총 6문항을 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다. FIW를 측정하기 위한



문항을 예로 들면 “가족들이 나에게 기대하는 역할 때문에 업무를 충실히 완수하기 힘들다”, “가정생활 때문에 업무에 써야할 시간이 부족하다” 등이다.

### 직무탈진

본 연구에서는 직무탈진을 ‘개인이 그의 일과 관련해서 느끼는 물리적, 정신적 피로와 소진의 정도’로 정의하고, Kristensen, Borrotz, Villadsen 및 Christensen(2005)이 사용한 19개 문항에서 직무 수행과 관계된(work-related burnout) 7개 문항 중 5개 문항을 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다. 해당 문항을 예로 들면, “나는 직장 일을 마치고 퇴근 시에 완전히 지쳐있음을 느낀다”, “나는 아침에 일어나서 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다” 등이다.

### 역할내 행동

본 연구에서는 역할내 행동을 ‘구성원이 과업 요구를 성취하는 정도’로 정의하고, Williams와 Anderson(1991)이 역할내 행동(in-role behavior)을 측정하기 위해 사용한 7개 문항 중 4개 문항과 Farh, Dobbins 및 Cheng(1991)이 사용한 3개 문항 중 2개 문항을 발췌하여 총 6개 문항을 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

특히 행동이나 성과에 대한 측정에 있어 자기보고식 설문을 활용할 경우, 동일방법에 의한 분산(common method variance)에 따른 문제를 야기할 수 있기 때문에 본 연구에서는 역할내 행동을 해당 기혼여성 팀원에 대한 실질적인 인사고과 권한을 가진 팀장이 응답하도록 하였다. 이를 측정하기 위한 문항을 예로 들면, “OOO은/는 정해진 시간 내에 맡은 업무

를 완수한다”, “OOO은/는 실수나 오류 없이 정확하게 업무 성과를 낸다”, “OOO은/는 꼭 해내야하는 핵심적인 업무를 잘 수행하지 못한다(R)” 등이다.

### 역할외 행동

본 연구에서는 역할외 행동을 ‘직접적이고 공식적인 요구에 의한 것이 아니라, 조직 기능을 효율적이고 효과적으로 만드는 개인의 자발적 행동’으로 정의하였고, Niehoff와 Moorman(1993)이 사용한 문항 중 이타주의(altruism)에 해당하는 4개 문항과 참여행동(civic virtue)에 해당하는 4개 문항을 발췌하여 총 8개 문항을 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

역할외 행동에 대한 측정 역시 동일방법에 의한 분산(common method variance)에 따른 문제를 줄이기 위해 해당 기혼여성 팀원에 대한 실질적인 인사고과 권한을 가진 팀장이 응답하도록 하였다. 해당 문항을 예로 들면, “OOO은/는 업무 수행에 어려움을 겪는 동료들을 돕는데 기꺼이 시간을 할애한다”, “OOO은/는 요청받지 않아도 회사의 이미지에 도움이 되는 행사에 참여한다” 등이다.

### 상사지원

본 연구에서는 상사지원을 ‘상사가 부하의 일과 가정 양립을 위해 심리적으로 지원하고, 신뢰를 보이며, 실질적으로 도움을 주는 것’으로 정의하였고, Shinn, Wong, Simko 및 Ortiz-Torres(1989)가 개발하고, Thomas와 Ganster(1995)가 사용한 9개 문항 중 6개 문항을 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다. 해당 문항을 예로 들면, “나의 팀장은 내가 가정에서의 역할과 책임을 다하

도록 업무 스케줄(근무시간, 초과근무, 휴가 등)을 조정해 준다”, “나의 팀장은 내가 가정에서의 책임을 다하도록 업무분장을 재조정해 준다” 등이다.

### 긍정심리자본

긍정심리자본은 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력 등의 4개 차원으로 구성된 합성개념으로 본 연구에서는 Luthans 등(2007)이 개발한 PCQ(PsyCap Questionnaire) 항목 중 갈등이나 스트레스에 대한 대응 관점에서 낙관주의에 해당하는 6개 문항과 복원력에 해당하는 6개 문항을 발췌하여 총 12개 문항으로 측정하였다. 긍정심리자본을 측정하기 위한 문항을 예로 들면, “나는 업무와 관련해서 항상 밝은 면을 본다”, “나는 과거에 경험해봤기 때문에 직장에서 힘든 시기를 잘 극복할 수 있다” 등이다.

### 통제변수

본 연구에서 연령, 학력, 근속년수, 직급, 주당 평균 초과근무 횟수, 배우자 직업 유무, 자녀 유무를 통제하였다. 이를 통제한 이유는 선행연구들에서 해당 변수들을 통제하였거나, 개인의 인구통계학적 특성이 직장-가정갈등에 영향을 미치는 주요한 요인임을 밝히고 있기 때문이다(고재원 & 남기덕, 2009; 장재윤 & 김혜숙, 2003; Gutek et al., 1991; Lapierre & Allen, 2006; Thomas & Ganster, 1995).

### 변수의 신뢰도 및 타당도

본 연구에서는 설문항목들이 얼마나 일관성을 가지고 있는가를 밝혀내기 위해 Cronbach's  $\alpha$  값을 이용하여 점검하였고, 항목 제거 시 신뢰도 값이 상승하는 항목을 제외하였다. 다

음으로 변수들에 대해 요인분석을 통해 타당도를 검증하였고, 공통성(communality)이 .40 이하인 항목을 제거한 후, 직각회전(orthogonal) 방법 중 배리맥스(varimax) 방식을 적용하여 분석한 결과, 본 연구에 사용된 변수들의 측정 타당도는 만족스러운 것으로 나타났다. 설문 문항별 신뢰도와 타당도 분석 결과는 표 1과 같으며, 모든 변수들의 Cronbach's  $\alpha$  값이 .70을 넘고, 고유치(eigen value)가 1 이상이며, 전체 분산의 61.99%를 설명하고 있는 것을 확인할 수 있다.

## 결 과

### 변수간 상관관계

가설 검증에 앞서 본 연구에서 다루고 있는 제변수들의 평균 및 표준편차와 각 변수간 상관관계를 파악하기 위하여 기술통계량 분석과 상관관계 분석을 실시하였는데, 분석의 결과는 표 2와 같다.

우선 FIW는 긍정심리자본, 상사지원, 역할내 행동, 역할외 행동과 부(-)의 상관관계를 가지며, 직무탈진과는 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 직무탈진은 역할내 행동, 역할외 행동, 긍정심리자본, 상사지원과 부(-)의 상관관계를 가지며, 역할내 행동과 역할외 행동은 상사지원 및 긍정심리자본과 정(+)의 상관관계가 있음이 확인되었다. 한편 연령은 FIW와 부(-)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났는데, 이는 응답자의 연령이 높아질수록 자녀의 연령도 함께 높아지기 때문에 자녀 양육에 대한 역할부담이 줄어들기 때문이라고 해석해 볼 수 있다. 또한 주당 초과근무 회수는 직무

표 1. 측정변수의 신뢰도 및 요인분석 결과

변수	항목	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	Communality	Cronbach's $\alpha$	
독립 변수	FIW	FIW1	-.07	.60	-.32	.08	-.05	.27	.55	.89
		FIW2	-.15	.77	-.14	-.05	-.01	.24	.70	
		FIW3	-.15	.68	-.08	.07	-.02	.23	.55	
		FIW4	-.11	.80	-.16	-.08	-.06	.18	.72	
		FIW5	-.12	.85	-.11	-.14	-.04	.09	.78	
		FIW6	-.11	.85	-.09	-.15	-.05	.05	.77	
조절 변수	긍정 심리 자본	PSC3	.07	-.03	-.02	.18	.65	-.06	.46	.78
		PSC5	-.03	-.01	.08	.16	.70	-.06	.53	
		PSC6	.07	-.18	-.06	.16	.71	.06	.57	
		PSC8	-.01	-.05	.18	.17	.62	-.10	.46	
		PSC9	.16	.01	.12	.17	.64	.08	.48	
		PSC11	.03	.03	.00	.01	.70	-.27	.56	
상사 지원	LFS1	.19	-.15	.12	.63	.12	-.08	.49	.80	
	LFS2	.03	-.08	.07	.78	.17	-.07	.65		
	LFS3	.13	-.28	.10	.55	.07	-.04	.42		
	LFS4	.02	.06	.14	.59	.24	-.01	.42		
	LFS5	-.08	.03	.06	.76	.15	-.06	.61		
	LFS6	.03	.04	.18	.73	.16	-.07	.60		
매개 변수	직무 탈진	JBO1	-.32	.35	-.15	-.11	-.14	.70	.77	.87
		JBO2	-.11	.38	-.14	-.04	-.19	.74	.75	
		JBO3	-.15	.24	-.24	-.16	-.10	.69	.65	
		JBO5	-.30	.25	-.12	-.14	-.02	.73	.72	
결과 변수 (팀장 측정)	역할내 행동	IRB1	.22	-.13	.80	.12	.10	-.15	.75	.90
		IRB2	.42	-.23	.73	.17	.03	-.16	.81	
		IRB3	.24	-.23	.75	.14	.11	-.01	.71	
		IRB4	.34	-.19	.64	.19	.14	.04	.62	
		IRB5	.23	-.13	.64	.23	.01	-.32	.65	
		IRB6	.35	-.11	.66	.18	.01	-.28	.68	
	역할외 행동	ERB1	.67	-.14	.17	.17	.02	-.17	.55	.89
		ERB2	.73	-.06	.13	.07	.07	-.05	.56	
		ERB3	.76	-.07	.07	.07	.03	-.20	.63	
		ERB4	.67	-.21	.32	.03	.01	-.17	.62	
		ERB5	.65	-.04	.20	-.03	.19	.02	.50	
		ERB6	.79	-.19	.25	-.01	-.03	-.20	.76	
ERB8	.77	-.09	.24	.01	.03	-.07	.67			
eigen value		4.63	4.34	3.73	3.23	3.01	2.77	Communality $\geq$ .40		
설명분산(%)		13.21	12.41	10.65	9.22	8.58	7.91	Cronbach's $\alpha \geq$ .70		
누적분산(%)		13.21	25.62	36.28	45.49	54.08	61.99	Factor Loading $\geq$ .50		

표 2. 변수의 평균, 표준편차 및 변수들 간의 상관관계

변수	M	s.d.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. FIW	2.38	.81	1												
2. 긍정심리자본	3.20	.45	-.15*	1											
3. 상사지원	3.48	.46	-.21**	.42**	1										
4. 직무탈진	3.03	.84	.60**	-.27**	-.30**	1									
5. 역할내 행동	3.85	.66	-.45**	.23**	.40**	-.52**	1								
6. 역할외 행동	3.43	.57	-.37**	.17*	.20**	-.48**	.63**	1							
7. 연령	2.40	1.04	-.24**	.02	.03	-.25**	.15*	.16*	1						
8. 학력	2.61	.96	.13	.1	.06	.13	.07	.18*	-.23**	1					
9. 근속년수	2.85	1.28	-.09	.04	.04	-.13	.14	.07	.42**	-.196**	1				
10. 직급	1.88	1.02	.04	.12	.13	-.07	.23**	.28**	.29**	.50**	.28**	1			
11. 주당 초과 근무 회수	2.20	1.29	.14	-.17*	-.12	.28**	-.13	-.13	-.08	.07	-.07	.04	1		
12. 배우자직업 유무	.94	.24	.05	-.12	.04	-.01	-.01	-.13	.22**	-.06	.24**	.14	.01	1	
13. 자녀유무	.58	.50	.02	-.05	.07	-.14	.07	.06	.55**	-.23**	.45**	.18*	-.12	.30**	1

N=193, \*는  $p < .05$ , \*\*는  $p < .01$

주. 연령: 1=30세 이하, 2=31-35세, 3=36-40세, 4=41-45세, 5=46세 이상, 학력: 1=고졸, 2= 전문대졸, 3=대졸, 4=대학원졸, 근속년수: 1=3년 이하, 2=3-5년, 3=6-10년, 4=11-15년, 5=16년 이상, 직급: 1=사원급, 2=대리급, 3=과장급, 4=차장급, 5=부장급 이상, 주당 평균 초과근무 회수: 1=1회 미만, 2=1-2회, 3=2-3회, 4=3-4회, 5=5회 이상, 배우자 직업 유무: 1=있음, 0=없음, 자녀 유무: 1=있음, 0=없음

탈진과 정(+)의 상관관계를 가지나, FIW와는 유의한 관계가 없었으며, 배우자 직업 유무나 자녀 유무는 본 연구의 주요 변수들과 유의미한 상관관계를 가지지 못하는 것으로 나타났다.

#### FIW와 직무탈진 간의 관계

가설 1을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 먼저 연령, 학력, 근속년수, 직급, 주당 평균 초과근무 회수, 배우자 직업 유무, 자녀 유무 등의 인구통계적인 특성들을 통제 변수로 설정하여 모델 1을 확인하고, 다음 단계로 모델 2를 통해 FIW가 직무탈진에 유의

한 영향을 미치는가를 검증하였다. 그 결과 표 3에서 제시된 분석결과와 같이 FIW가 직무탈진에 미치는 영향관계에서 표준회귀계수 값( $\beta$ )은 .57( $t=9.47$ )로 유의수준 .01에서 유의하게 나타났다. 이는 FIW가 높을수록 직무탈진이 커짐을 의미하는 것으로, 가설 1은 지지되었다.

FIW와 역할내 행동 및 역할외 행동 간의 관계에서 직무탈진의 매개효과

FIW가 구성원의 행동에 영향을 미치고, 그 사이를 직무탈진이 매개하는가를 검증하기 위해 Baron & Kenny(1996)가 제안한 방식을 사용

표 3. FIW와 직무탈진 간의 관계에 대한 회귀분석 결과

모형	종속변수 : 직무탈진			
	모델 1		모델 2	
	$\beta$	$t$	$\beta$	$t$
통제변수:				
연령	-.21	-2.37**	-.01	-.08
학력	.11	1.23	.09	1.18
근속년수	-.00	-.01	.04	.62
직급	-.08	-.88	-.13	-1.67
주당 평균 초과근무 회수	.26	3.82**	.19	3.30**
배우자 직업 유무	.04	.58	.00	.05
자녀 유무	.04	.46	-.10	-1.35
독립변수:				
FIW			.57	9.47**
		$R^2 = .14$	$R^2 = .42$	
			$\Delta R^2 = .28$	
		$F = 4.34**$	$F = 16.81**$	

\*는  $p < .05$ , \*\*는  $p < .01$

하였다. 이 방식에 따르면, 매개효과의 검증을 위해서는 첫째, 독립변수가 매개변수에 유의하게 영향을 미쳐야하고, 둘째, 매개변수가 종속변수에 유의한 영향을 미쳐야 하며, 셋째, 독립변수가 종속변수에 유의미한 영향을 미쳐야하고, 넷째, 유의미한 매개효과로 결론을 내리기 위해서는 독립변수가 종속변수에 미치는 효과의 크기가 매개변수가 통제되었을 때보다 감소해야만 한다. 이 때, 매개변수가 통제되었을 때 독립변수가 종속변수에 미치는 효과가 없다면 완전매개 효과를 보인다고 해석할 수 있고, 효과가 여전히 유의미하게 존재하지만 그 회귀계수 값이 감소하였다면 부분매개 효과를 보인다고 해석할 수 있다. 이에 연령, 학

력, 근속년수, 직급, 주당 평균 초과근무 회수, 배우자 직업 유무, 자녀 유무 등의 인구통계변수를 통제한 후 매개효과 분석을 실시하였다.

분석 결과는 표 4와 표 5에 각각 제시되어 있는데, 우선 독립변수인 FIW와 매개변수인 직무탈진 간에는 유의한 관계가 있는 것으로 나타났고( $\beta = .57, t = 9.47$ ), FIW를 통제한 후에도 매개변수인 직무탈진과 종속변수인 역할내 행동 간에는 유의한 관계가 있었다( $\beta = -.37, t = -4.69$ ). 또한 독립변수인 FIW가 종속변수인 역할내 행동에 미치는 영향도 유의하였으며( $\beta = -.47, t = -6.93$ ), 매개변수인 직무탈진을 통제한 후 살펴본 FIW가 역할내 행동에 미치는

표 4. FIW와 역할내 행동 간의 관계에 관한 직무탈진의 매개효과 분석 결과

독립변수 (A)	매개변수 (B)	종속변수 (C)	모델	경로	$\beta$	$t$	$R^2$	Z	매개 효과
FIW	직무탈진	역할내 행동	1	A → B	.57	9.47**	.42	-6.73**	부분 매개
			2	B → C(A통제)	-.37	-4.69**	.35		
			3	A → C	-.47	-6.93**	.27		
			4	A → C(B통제)	-.26	-3.31**	.35		

\*는  $p < .05$ , \*\*는  $p < .01$ , Z값은 sobel test 결과 값임

표 5. FIW와 역할외 행동 간의 관계에 관한 직무탈진의 매개효과 분석 결과

독립변수 (A)	매개변수 (B)	종속변수 (C)	모델	경로	$\beta$	$t$	$R^2$	Z	매개 효과
FIW	직무탈진	역할외 행동	1	A → B	.57	9.47**	.44	-5.72**	완전 매개
			2	B → C(A통제)	-.39	-4.95**	.35		
			3	A → C	-.37	-5.47**	.26		
			4	A → C(B통제)	-.15	-1.93	.35		

\*는  $p < .05$ , \*\*는  $p < .01$ , Z값은 sobel test 결과 값임

영향도 유의하게 나타났다( $\beta = -.26, t = -3.31$ ). 이 때 매개변수인 직무탈진을 통제한 후 표준 회귀계수 값은  $-.26$ 로, 통제를 하지 않았을 경우의 표준회귀계수 값인  $-.47$ 보다 작으므로 직무탈진이 FIW와 역할내 행동 간의 관계를 부분매개하는 것으로 드러났다. 따라서 가설 2-1은 지지되었다.

한편, FIW와 역할외 행동 간의 관계에 있어 직무탈진의 매개효과를 보면, 독립변수인 FIW와 매개변수인 직무탈진 간에는 유의한 관계가 있는 것으로 나타났고( $\beta = .57, t = 9.47$ ), FIW를 통제한 후에도 매개변수인 직무탈진과 종속변수인 역할외 행동 간에는 유의한 관계가 있었다( $\beta = -.39, t = -4.95$ ). 그런데 독립변수인 FIW가 종속변수인 역할외 행동에 미치는 영

향은 유의하였으나( $\beta = -.37, t = -5.47$ ), 매개변수인 직무탈진을 통제한 후 살펴본 FIW가 역할외 행동에 미치는 영향은 유의하지 않은 것으로 나타났다( $\beta = -.15, t = -1.93$ ). 이는 직무탈진이 FIW와 역할외 행동 간의 관계에 있어 완전매개의 역할을 하는 것으로 볼 수 있으며, 따라서 가설 2-2는 지지되었다. 추가적으로 직무탈진의 매개효과가 통계적으로 유의한지 좀더 엄격하게 검증하기 위해 sobel test를 실시하였는데, FIW와 역할내 행동 간의 관계에 있어 직무탈진의 매개효과 검증에 대한 Z값은  $-6.73(p < .01)$ 이고, FIW와 역할외 행동 간의 관계에 있어 직무탈진의 매개효과 검증에 대한 Z값은  $-5.72(p < .01)$ 로 나타나, 모두 통계적으로 유의하였다.

FIW와 직무탈진 간의 관계에 있어 상사지원과 긍정심리자본의 조절효과

본 연구의 가설 4와 가설 5는 FIW와 직무탈진 간의 관계에서 상사지원과 긍정심리자본이 조절효과가 있는가에 관한 것이다. 이에 위계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)이 통계적 검증력(statistical power)이 높다고 제안한 Stone-Romero와 Anderson(1994)의 주장을 받아들여 위계적 회귀분석을 사용하여 조절효과를 검증하였다. 그런데 조절효과를 검증하기 위해서는 독립변수와 조절변수를 곱해서 상호작용항을 생성해야 하는데, 원점수를 사용해서 상호작용항을 만들 경우, 상호작용항은 독립변수 및 조절변수와 상관이 클 수밖에 없고, 따라서 독립변수와 조절변수, 그리고 이 둘의 곱으로 형성된 상호작용항을 동시에 회귀모형에 투입할 경우 다중공선성의 문제가 야기될 수 있다(서영석, 2010). 따라서 본 분석에서는 Cohen, Cohen, West 및 Aiken(2003)이 제안한 바와 같이 독립변수의 주효과와 상호작용항의 효과 간의 다중공선성을 감소시키기 위해 독립변수들의 값들을 중심화(centering)시켰다. 다음으로 연령, 학력, 근속년수, 직급, 주당 평균 초과근무 회수, 배우자 직업 유무, 자녀 유무 등의 인구통계변수를 통제한 후, 상사지원의 조절효과를 검증하기 위해 FIW와 직무탈진 간에 회귀분석을 실시하고, 이어 FIW와 상사지원과 직무탈진 간에 회귀분석을 실시한 후, 마지막으로 FIW, 상사지원, 상호작용항(FIW×상사지원)과 직무탈진 간의 관계에 있어 회귀분석을 실시하였다. 또한 긍정심리자본의 조절효과를 검증하기 위해 FIW와 직무탈진 간에 회귀분석을 실시하고, 이어 FIW 및 긍정심리자본과 직무탈진 간에 회귀분석을 실시한

후, 마지막으로 FIW, 긍정심리자본, 상호작용항(FIW×긍정심리자본)과 직무탈진 간의 관계에 있어 회귀분석을 실시하였다. 이때 각 마지막 단계에서 상호작용항(FIW×긍정심리자본, FIW×상사지원)을 회귀식에 추가로 투입하였을 때, 설명력( $R^2$ )이 통계적으로 유의하게 증가되었다면 조절효과가 있다고 해석한다.

FIW와 직무탈진 간의 관계에 있어서 상사지원의 조절효과에 관한 분석 결과는 표 6에 제시되어 있는데, 상호작용항(FIW×상사지원)이 유의하게 나타났고( $\beta=.18, t=2.41, p<.05$ ), 모델의 설명력도 통계적으로 유의미하게 증가하였다( $\Delta R^2=.02, F=15.70, p<.01$ ). 즉 FIW와 직무탈진 간의 관계에 있어 상사지원이 조절효과를 보이는 것으로 나타났다. 한편 FIW와 직무탈진 간의 관계에 있어서 긍정심리자본의 조절효과에 관한 분석결과는 표 7에서 제시되어 있는데, 상호작용항(FIW×긍정심리자본)이 유의하게 나타났고( $\beta=-.16, t=-2.64, p<.01$ ), 모델의 설명력도 통계적으로 유의미하게 증가하였다( $\Delta R^2=.02, F=15.96, p<.01$ ). 즉 FIW와 직무탈진 간의 관계에 있어 긍정심리자본이 조절효과를 보이는 것으로 나타났다.

FIW와 직무탈진 간의 관계에 대한 상사지원 및 긍정심리자본의 조절효과와 구체적인 방향을 살펴보기 위해 추가분석을 실시하였다. 이를 위해 Cohen 등(2003)이 제안한 바와 같이 평균보다 1SD 큰 값과 1SD 작은 값을 기준으로, 상사지원이 높은 집단과 낮은 집단, 긍정심리자본이 높은 집단과 낮은 집단에 대하여 각각 직무탈진을 종속변수로, FIW를 독립변수로 하는 회귀식을 도출하였다. 분석 결과는 그림 1에 제시되어 있는데, 먼저 상사지원의 조절효과에 대한 분석 결과를 살펴보면, 상사지원이 높은 집단과 낮은 집단 모두 FIW가

표 6. FIW와 직무탈진 간의 관계에 관한 상사지원의 조절효과 분석 결과

모형	종속변수 : 직무탈진							
	모델 1		모델 2		모델 3		모델 4	
	$\beta$	$t$	$\beta$	$t$	$\beta$	$t$	$\beta$	$t$
통제변수:								
연령	-.21	-2.37*	-.01	-.08	-.03	-.37	-.03	-.35
학력	.11	1.23	.09	1.18	.09	1.24	.11	1.45
근속년수	-.00	-.01	.04	.62	.04	.56	.05	.72
직급	-.08	-.88	-.13	-1.67	-.11	-1.38	-.11	-1.47
주당 평균 초과근무 회수	.26	3.82**	.19	3.30**	.17	3.09**	.18	3.24**
배우자 직업 유무	.04	.58	.00	.05	.01	.16	.00	.01
자녀 유무	.04	.46	-.10	-1.35	-.08	-1.12	-.07	-.92
독립변수:								
FIW			.57	9.47**	.53	8.76**	.60	9.07**
상사지원					-.16	-2.79**	-.24	-3.66**
FIW×상사지원							.18	2.41*
$R^2 = .14$		$R^2 = .42$		$R^2 = .45$		$R^2 = .46$		
		$\Delta R^2 = .28$		$\Delta R^2 = .02$		$\Delta R^2 = .02$		
$F = 4.34**$		$F = 16.81**$		$F = 16.37**$		$F = 15.70**$		

\*는  $p < .05$ , \*\*는  $p < .01$

증가함에 따라 직무탈진이 증가하지만, 상사 지원이 낮은 집단( $B=.69, t=7.92, p<.01$ )이 높은 집단( $B=.64, t=6.88, p<.01$ )보다 더 큰 기울기를 보이고 있다. 이는 상사지원이 낮은 상태에서 FIW가 높아질수록 직무탈진에 더 많은 영향을 주는 것으로 판단된다. 따라서 FIW가 직무탈진에 미치는 영향은 상사지원의 정도에 따라 다르게 나타날 것이며, 기혼여성근로자에 대한 상사지원이 높을수록 FIW가 직무탈진에 미치는 영향은 낮아질 것이라는 가설 3은 지지되었다. 또한 긍정심리자본의 조절효과에 대한 분석 결과를 살펴보면, 긍정심

리자본이 높은 집단과 낮은 집단 모두 FIW가 증가함에 따라 직무탈진이 증가하지만, 긍정심리자본이 낮은 집단( $B=.69, t=8.45, p<.01$ )이 높은 집단( $B=.50, t=5.435, p<.01$ )보다 더 큰 기울기 값을 보이고 있다. 이는 긍정심리자본이 낮은 상태에서 FIW가 높아질수록 직무탈진에 더 많은 영향을 주는 것으로 판단되며, 따라서 FIW가 직무탈진에 미치는 영향은 긍정심리자본의 정도에 따라 다르게 나타날 것이고, 결과적으로 기혼여성근로자의 긍정심리자본이 높을수록 FIW가 직무탈진에 미치는 영향은 낮아질 것이라는 가설 4는 지지되었다.



표 7. FIW와 직무탈진 간의 관계에 관한 긍정심리자본의 조절효과 분석 결과

모형	종속변수 : 직무탈진								
	모델 1		모델 2		모델 3		모델 4		
	$\beta$	$t$	$\beta$	$t$	$\beta$	$t$	$\beta$	$t$	
통제변수:									
연령	-.21	-2.37*	-.01	-.08	-.01	-.09	.01	.09	
학력	.11	1.23	.09	1.18	.10	1.34	.08	1.12	
근속년수	-.00	-.01	.04	.62	.05	.76	.05	.80	
직급	-.08	-.88	-.13	-1.67	-.11	-1.45	-.10	-1.30	
주당 평균 초과근무 회수	.26	3.82**	.19	3.30**	.16	2.84**	.17	3.04**	
배우자 직업 유무	.04	.58	.00	.05	-.02	-.27	-.01	-.24	
자녀 유무	.04	.46	-.10	-1.35	-.11	-1.51	-.12	-1.74	
독립변수:									
FIW			.57	9.47**	.55	9.23**	.52	8.67**	
긍정심리자본					-.16	-2.85**	-.13	-2.15*	
FIW×긍정심리자본							-.16	-2.64**	
		$R^2 = .14$		$R^2 = .42$		$R^2 = .45$		$R^2 = .47$	
				$\Delta R^2 = .28$		$\Delta R^2 = .03$		$\Delta R^2 = .02$	
		$F = 4.34**$		$F = 16.81**$		$F = 16.43**$		$F = 15.96**$	

\*는  $p < .05$ , \*\*는  $p < .01$

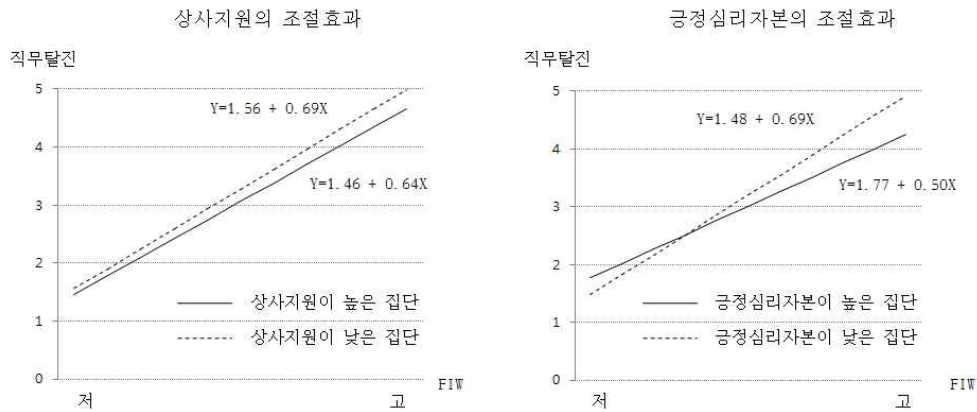


그림 1. FIW와 직무탈진 간의 관계에 관한 상사지원과 긍정심리자본의 상호작용

## 논 의

본 연구에서는 기혼여성근로자를 대상으로 FIW가 구성원의 행동에 미치는 영향에 대해 살펴보았다. 기혼여성근로자의 경우 가사 및 육아 등에 따른 가정에서의 역할부담이 직장생활에 더 많은 영향을 미칠 것이라고 예상할 수 있고, 그 동안 FIW에 대한 연구가 상대적으로 부족하다는 점에 미루어 본 연구에서는 직장-가정갈등의 양방향 중 FIW에 초점을 맞추었다. 특히 직장-가정갈등의 결과에 대한 연구가 대부분 개인 삶에 대한 인식과 태도에 관심을 보여 왔고, 조직유효성에 실질적으로 영향을 미치는 구성원 행동에 대한 연구가 그동안 미흡했다는 점을 고려하여, FIW와 구성원의 행동 간의 관계를 살피고, 그 사이에서 직무탈진의 매개효과를 확인하고자 하였다. 또한 기업들이 FIW에 대한 중요성을 인식하고, 이를 관리해나가는데 시사점을 얻을 수 있도록 FIW와 직무탈진 사이를 상사지원과 긍정심리자본이 조절하는가를 검증하였다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 기혼여성근로자의 FIW가 높을수록 직무탈진이 높아지는 것으로 나타났다. WIF와 FIW를 구분하지 않고 수행된 직장-가정갈등에 관한 연구에서는 직장-가정갈등이 직무탈진에 영향을 미치는 것으로 드러났지만(Ádám et al., 2008; Areey, 1993; Bacharch et al., 1991), WIF와 FIW를 구분하여 직무탈진 간의 관계를 살펴본 선행연구만을 보자면, 본 연구의 분석 결과는 Netemeyer 등(1996)의 결과와 일치하는 것으로 나타났다.

둘째, FIW는 구성원의 역할내 행동과 역할외 행동에 영향을 미치며, FIW와 구성원행동 간의 관계에서 직무탈진이 매개효과를 보이는

것으로 나타났다. 연구 목적 상 본 연구에서 가설로 제시하지는 않았지만, FIW가 구성원 행동에 미치는 영향은 모두 통계적으로 유의미하였다. 앞선 매개효과 결과를 제시한 표 4와 표 5에서 드러난 바와 같이 FIW는 구성원의 역할내 행동에 부(-)의 영향을 미치고( $\beta = -.47, t = -6.93, p < .01$ ), 역할외 행동에도 부(-)의 영향을 미치는 것으로 드러났다( $\beta = -.37, t = -5.47, p < .01$ ). 이는 선행연구에서 직장-가정갈등이 조직시민행동(장재윤, 2004)과 직무성과(Netemeyer, et al., 2005)에 영향을 미친다는 연구 결과와 일치하는 것으로, 특히 FIW가 단순히 개인의 인식과 태도에만 영향을 미치는 것이 아니라, 개인의 행동에도 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 특히 직장-가정갈등에 대한 국내 연구의 경우 구성원 행동에 대한 측정 시 자기보고식 설문으로 동일방법에 의한 분산(common method variance)에 따른 문제점을 야기할 수 있었던 바, 본 연구에서는 구성원의 행동에 대한 측정을 해당 구성원에 대한 실질적 업무분장 및 인사고과 권한을 가진 팀장이 수행했다는 점에서 의의가 있다. 또한 FIW와 구성원행동 간의 관계에서 직무탈진이 FIW와 역할내 행동 사이를 부분매개하고, FIW와 역할외 행동 사이를 완전매개한다는 본 연구결과는 FIW가 높을수록 구성원은 더 큰 직무탈진을 경험하고, 이에 따라 구성원의 행동에도 부정적인 영향을 미친다는 것을 보여준다.

셋째, 본 연구에서는 FIW와 직무탈진 간의 관계에 있어서 상사지원과 긍정심리자본이 조절효과를 보이는 것으로 나타났다. 기존의 국내의 선행연구들은 상사지원이 직장-가정갈등에 영향을 미치는지에 많은 관심을 보여 왔다(이은희, 2000; Frye & Breaugh, 2004). 그러나

기혼여성근로자의 경우, 육아나 가사 부담으로 인해 높은 수준의 FIW를 경험하고, 그 결과 본 연구결과와 같이 직무탈진이 높아진다고 할 때, 업무분장 및 인사고과 권한을 지닌 팀장의 상사지원은 FIW의 선행변수라기 보다 FIW와 직무탈진 사이의 조절변수로 생각해볼 필요가 있다. 결과적으로 본 연구는 상사가 부하직원이 가정에서의 역할과 직장에서의 역할을 조화롭게 수행하도록 업무량과 업무시간을 조정해주거나, 효율적인 업무수행 방안을 제시한다면, 높은 수준의 FIW를 겪고 있는 부하직원일지라도 직무탈진을 더 낮게 인식할 수 있음을 보여준다. 또한 손영빈 & 최은영(2009)의 연구에서는 자기효능감과 낙관주의가 FIW와 직무몰입 사이를 조절하는 것으로 나타났다는데, 본 연구에서는 낙관주의와 복원력을 하위요소로 가는 긍정심리자본의 조절효과를 살펴보았다. 그 결과 긍정심리자본이 FIW와 직무탈진 사이를 조절한다는 것을 확인하였다. 이는 높은 수준의 FIW를 겪고 있는 종업원의 경우라도 긍정심리자본이 높은 경우 직무탈진을 덜 경험할 수 있음을 의미한다.

본 연구의 시사점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 나타난 바와 같이 기혼여성근로자의 FIW의 증가는 직무탈진을 높인다는 점에서 정부나 기업은 FIW에 관심을 가질 필요가 있다. 최근 여성인력 활용에 대한 사회적 필요성이 심화되고 있음에도, 여성 취업의 장애요인으로 ‘육아부담’과 ‘가사부담’이 꼽히고 있는데(한국여성정책연구원, 2012), 이는 여성들이 노동시장에 진입하는 것 자체에 부담을 느낄 뿐만 아니라, 직장생활을 하는 기혼 여성의 경우에도 주부로서 요구되는 역할이 원활한 직장생활을 제약할 수 있음을 의미한다. 이를 본 연구결과를 통해 해석해보자

면, 직무탈진이 종업원의 결근, 이직의도, 이직 등과 관련이 있다는 선행연구에 근거해서 볼 때(Jackson et al., 1986; Maslach et al., 2001), 가정에서의 역할부담에 따른 FIW가 직무탈진에 미치는 영향은 결과적으로 기혼 여성인력들이 직장생활을 지속하기 어렵게 만들고, 그들의 경력단절을 촉진함으로써 여성인력 활용에 대한 사회적 기대를 충족시키지 못하게 한다. 또한 기업은 종업원이 더 높은 성과를 창출하도록 고도화된 직무교육과 관련 직무경험을 제공하는데, 이러한 여성의 경력단절은 기업 입장에서 볼 때 고숙련 여성인력을 충분히 활용하지 못하는 결과를 초래한다.

둘째, FIW가 구성원의 역할내 행동과 역할외 행동에 미치는 영향을 고려해 볼 때, 기업 입장에서는 FIW를 감소시킬 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다. 최근 직장-가정갈등에 영향을 미치는 요소로 주요 기업에서 시행하는 유연시간근로제도, 보육 및 돌봄 지원제도, 근로자 지원제도, 휴가휴직제도, 경제적 지원제도 등과 같은 가정친화제도(family-friendly practice)에 대한 연구가 활발히 진행되고 있는데, 많은 연구에서 가정친화제도가 직장-가정갈등을 감소시키는데 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(예를 들어, Butts, Casper, & Yang, 2013; Carlson, Grzywacz, & Kacmar, 2010; Frye & Breugh, 2004; Thomas & Ganster, 1995). 특히, WIF와 FIW를 구분해서 수행한 Blanch와 Aluja(2012)의 연구에서는 가정친화제도가 FIW와 부(-)의 영향을 미치는 것으로 드러났다. 그러나 기업의 가정친화제도 시행 실태를 살펴본 김필숙(2010)의 연구에서는 휴가휴직제도와 일부 보육지원제도를 제외하고는 대부분의 제도 시행이 매우 미흡한 것으로 나타났다. 따라서 기업 입장에서는 출산 및 육아휴직 등과

같은 법정제도의 시행뿐만 아니라, 여성 인적 자원의 활용과 성과를 높이기 위한 장치로서 가정친화제도의 적극적 도입과 운영을 검토할 필요가 있다.

셋째, FIW와 직무탈진 사이를 상사지원과 긍정심리자본이 조절한다는 본 연구 결과는 기업들에게 시사하는 바가 크다. 즉, 부하직원 에 대한 실질적인 업무분장 및 인사과과 권한을 가지고 있는 상사(팀장)가 높은 수준의 FIW를 겪고 있는 기혼여성근로자를 어떻게 이해하고, FIW 감소를 위해 업무분장의 조정이나 과업수행 과정을 지원해 주는가에 따라 해당 구성원의 직무탈진 수준이 달라질 수 있기 때문에, 이를 완화하기 위한 상사들의 실질적 노력이 필요하다. 이를 위해 기업에서는 상사들을 대상으로 관련 교육을 제공하고, 상사와 부하직원 간의 정기적인 상담을 진행하도록 함으로써 FIW에 의한 부정적 효과를 미연에 방지할 필요가 있다. 또한 최근 많은 연구가 진행되고 있는 긍정심리자본이 FIW와 직무탈진 사이를 조절한다는 본 연구 결과는 긍정심리자본의 개발적 차원(developmental dimension)을 생각해 볼 때, 기업 관점에서 구성원의 긍정심리자본을 높이는 활동을 강화할 필요가 있음을 시사한다.

마지막으로 본 연구의 한계점과 향후 연구 방향에 대한 제언은 다음과 같다.

첫째, FIW가 직무탈진에 영향을 미친다는 본 연구결과는 Netemeyer 등(1996)의 결과와는 일치하지만, 국내에서 전산직 근무자를 대상으로 수행한 허창구 등(2010)의 연구에서는 남녀 집단에서 모두 WIF는 직무탈진과 가정만족에 유의한 영향을 미치지 않지만, FIW는 가정만족에만 유의한 결과를 미치고, 직무탈진에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 본 연구와

다른 결과를 보였다. 이는 그 동안 FIW에 초점을 맞춘 연구가 미흡했다는 점에 미루어 볼 때, 향후 FIW와 직무탈진 간의 관계에 관한 추가적인 연구가 필요함을 시사한다.

둘째, 긍정심리자본의 조절효과에 대한 추가적인 검증이 필요하다. 긍정심리자본은 자기효능감(self-efficacy), 낙관주의(optimism), 희망(hope), 복원력(resilience) 등의 하위 요소로 구성된 개념이다(Luthans et al., 2007). 그럼에도 본 연구에서는 갈등이나 스트레스에 대한 대응 관점에서 낙관주의와 스트레스 상황에 대한 복원력만을 하위 요소로 구성하여 긍정심리자본을 측정하였다. 따라서 향후 연구에서는 자기효능감과 희망을 포함한 네 가지 하위 차원으로 구성된 긍정심리자본의 조절효과를 살펴볼 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서는 기혼여성근로자만을 대상으로 FIW에 초점을 맞추어 진행하였다. 추후 연구에서는 기혼남성근로자까지 포함한 연구를 통해 성차에 따른 분석 결과를 확인하며, FIW뿐만 아니라, WIF에 대한 부분까지 고려함으로써 직장-가정갈등에 대한 통합적인 연구를 진행할 필요가 있다. 또한 본 연구에서는 팀장의 94%가 남성이었는데, 향후 연구에서는 상사지원에 있어서 상사가 남성인가 여성인가에 따라 차이가 있는지를 확인해 보는 것도 의미가 있을 것이다. 왜냐하면 상사가 여성인 경우 기혼여성근로자의 가정에서의 역할부담을 잘 이해할 수 있고, 이에 따라 보다 적극적인 지원을 제공할 수 있기 때문이다.

마지막으로 본 연구에서 사용한 데이터의 63.3%는 제조업에 종사하는 기혼여성근로자들로부터 확보하였다. 그러나 여성인력의 산업별 취업현황을 보면, 제조업 취업률은 17%에 그친다(노동부, 2008). 따라서 본 연구결과에

대한 일반화에 제한이 있다. 향후 연구에서는 금융, 공공, 보건, 기타 서비스 등 다양한 산업분야에 종사하는 기혼여성근로자를 대상으로 데이터를 확보하여 연구를 수행할 필요가 있다.

### 참고문헌

- 강혜련, 김태홍 (2000). 가정영역의 책임이 근로자의 노동성과에 미치는 영향 분석. *인사관리연구*, 24, 347-369.
- 고용노동부 (2012). 여성과 취업.
- 고용노동부 (2008). 여성과 취업.
- 고재원, 남기덕 (2009). 시간-기반적 직장-가정 갈등경험에 미치는 성역할 고정관념의 영향. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 22, 373-397.
- 김필숙 (2010). 가족친화적 기업문화가 인적자원 성과에 미치는 효과: 일-가족 갈등의 매개효과를 중심으로. 성신여자대학교 대학원 가족문화소비자학과, 박사논문.
- 매경이코노미 (2013). 1692호, 23면.
- 서영석 (2010). 상담심리 연구에서 매개효과와 조절효과 검증: 개념적 구분 및 자료 분석 시 고려 사항. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 22, 1147-1168.
- 손영빈, 최은영 (2009). 맞벌이 부부의 가정과 직장 간 역할갈등이 결혼만족도와 직무몰입에 미치는 영향: 개인특성 및 가족과 직장지원의 조절효과 중심. *한국가족관계학회지*, 14, 29-60.
- 이규만 (2005). 직장-가정갈등이 구성원의 태도에 미치는 영향. *대한경영학회지*, 18, 1369-1389.
- 이은희 (2000). 일-가족 갈등의 통합적 모형: 유입, 교차, 조절효과의 공변량구조분석. 전남대학교 대학원 심리학과, 박사논문.
- 이희정 (2012). 가정친화경영이 일과 가정 양립에 미치는 영향: Coping Behavior와 상사지원의 조절효과 검증. 전남대학교 대학원 경영학과, 박사논문.
- 임효창, 이봉세, 박경규 (2005). 기혼직장인의 직장-가정갈등의 원인과 결과에 관한 연구. *경영학연구*, 34, 1417-1443.
- 장재운 (2004). 직무특성과 직장-가정간 갈등이 조직에 대한 애착 및 조직시민행동에 미치는 효과: 성차를 중심으로. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 17, 107-127.
- 장재운, 김혜숙 (2003). 직장-가정간 갈등이 삶의 만족 및 직무 태도에 미치는 효과에 있어서의 성차: 우리나라 관리직 공무원들을 대상으로. *한국심리학회지: 사회문제*, 9, 23-42.
- 통계청 (2012). 2011 사회조사.
- 한국여성정책연구원 (2012). 성 인지통계시스템, <http://gsis.kwdi.re.kr/>
- 허창구, 신강현, 양수현 (2010). 직장-가정 갈등이 직무탈진 및 가정만족에 미치는 영향: 성차에 따른 다집단 분석. *한국심리학회지: 여성*, 15, 103-128.
- Ádám, S., Gyöffy, Z., & Susásky, É. (2008). Physician burnout in hungry: a potential role work-family conflict. *Journal of Health Psychology*, 13, 847-856.
- Allen, T. D., Herst, E. L., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: a review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 278-308.

- Aryee, S. (1993). Dual-earner couples in Singapore: an examination of work and nonwork sources of their experienced burnout. *Human Relations, 46*, 1441-1468.
- Avey, J. B., Luthans, E., & Youssef, C. M. (2010). The additive value of psychological capital in predicting work attitudes and behaviors. *Journal of Management, 36*, 430-452.
- Babin, B. J., & Boles, J. S. (1996). The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction. *Journal of Retailing, 72*, 57-75.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P., & Conley, S. (1991). Work-home conflict among nurse and engineers: mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of Organizational Behavior, 12*, 39-53.
- Baker, E., Israel, B., & Schurman, S. (1996). Role of control and support in occupational stress: an integrated model. *Social Science & Medicine, 43*, 1145-1155.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical consideration. *Journal of Personality and Social Psychology, 51*, 1173-1182.
- Blanch, A., & Aluja, A. (2012). Social support (family and supervisor), work-family conflict, and burnout: sex difference. *Human Relations, 65*, 811-833.
- Burke, M. J., Borcuki, C. C., & Hurley, A. E. (1992). Reconceptualizing psychological climate in a retail service environment: a multiple-stakeholder perspective. *Journal of Applied Psychology, 77*, 717-729.
- Butts, M. M., Casper, W. J., & Yang, T. S. (2013). How important are work-family support policies? a meta-analytic investigation of their effects on employee outcomes. *Journal of Applied Psychology, 98*, 1-25.
- Carlson, D. S., Grzywacz, J. G., & Kacmar, K. M. (2010). The relationship of schedule flexibility and outcomes via the work-family interface. *Journal of Managerial Psychology, 25*, 330-355.
- Cinamon, R. G., & Rich, Y. (2002). Gender differences in the importance of work and family roles: implications for work-family conflict. *Sex Roles, 47*, 531-541.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2003). *Applied multiple regression/ correlation analysis for the behavioral sciences (3<sup>rd</sup> Ed.)*. Mahwah, New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Journal, 18*, 621-656.
- Demerouti, E., Bakker, A., & Bulters, A. (2004). The loss spiral of work pressure, work-home interference and exhaustion: Reciprocal relations in a three-wave study. *Journal of Vocational Behavior, 64*, 131-149.
- Etzion, D. (1984). Moderating effect of social support on the stress-burnout relationship. *Journal of Applied Psychology, 69*, 615-622.
- Farh, J., Dobbins, G. H., & Cheng, B. (1991). Cultural relativity in action: a comparison of

- self-rating made by Chinese and U.S. workers. *Personnel Psychology*, 44, 129-147.
- Ford, M. T., Heinen, B. A., & Langkamer, K. L. (2007). Work and family satisfaction and conflict: a meta-analysis of cross-domain relations. *Journal of Applied Psychology*, 92, 57-80.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- 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.
- Frye, N. K., & Breugh, J. A. (2004). Family friendly policies, supervisor support, work-family conflict, family-work conflict, and satisfaction: a test of a conceptual model. *Journal of Business and Psychology*, 19, 197-220.
- Goff, S., Mount, M. K., & Jamison, R. L. (1990). Employer supported child care, work/family conflict, and absenteeism: a field study. *Personnel Psychology*, 43, 793-809.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Source of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Gutek, B. A., Searle, S., & Klepa L. (1991). Rational versus gender role explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76, 560-568.
- Hammer, L. B., Kossek, E. E., Yragui, N. L., Bodner, T. E., & Hanson, G. C. (2009). Development and validation of a multidimensional measure of family supportive supervisor behaviors(FSSB). *Journal of Management*, 35, 837-856.
- Higgins, C. A., & Duxbury, L. E. (1992). Work-family conflict: a comparison of dual-career and traditional-career men. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 389-411.
- Hughes, D., & Galinsky, E. (1994). work experiences and marital interactions: elaborating the complexity of work. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 423-438.
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71, 630-640.
- Kinnunen, U., & Mauno, S. (1998). Antecedents and outcomes of work-family conflict among employed women and men in Finland. *Human Relations*, 51, 157-177.
- Kossek, E. E., & Ozeki, C. (1998). Work-family conflict, policies, and the job-life satisfaction relationship: a review and directions for organizational behavior-human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83, 139-149.
- Kristensen, T. S., Borrotz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The copenhagen burnout inventory: a new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19, 192-207.
- Lapierre, L. M., & Allen, T. D. (2006). Work-supportive family, family-supportive supervision, use of organizational benefit, and problem-focused coping: implications for work-family conflict and employee well-being. *Journal of Applied Psychology*, 11, 169-181.
- Larson, M., & Luthans, F. (2006). Potential added

- value of psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13, 44-62.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541-572.
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate- employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 219-238.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., & Combs, G. M. (2006). Psychological capital development: toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 387-393.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33, 321-349.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychology capital: developing the human competitive edge*. New York: Oxford University Press.
- Maslach, M., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of Psychology*, 52, 397-422.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. B., & McMurrian, R. (1996) Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81, 400-410.
- Netemeyer, R. G., Maxham III, J. G., & Pullig, C. (2005). Conflicts in the work-family interface: links to job stress, customer service employee performance, and customer purchase intent. *Journal of Marketing*, 69, 130-143.
- Niehoff, B. P., & Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 36, 527-556.
- 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.
- Pines, A. M., Neal, M. B., Hammer, L. B., & Icekson, T. (2011). Job burnout and couple burnout in dual-earner couples in the sandwiched generation. *Social Psychology Quarterly*, 74, 361-386.
- Roberts, S. J., Scherer, L. L., & Bowyer, C. J. (2011). Job stress and in civility: what role does psychological capital play?. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 18, 449-458.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2008). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14, 204-220.
- Schienman, S., & Young, M. (2010). Is there a downside to schedule control for the work-family interface. *Journal of Family Issues*, 31, 1391-1414.
- Shinn, M., Wong, N. W., Simko, P. A., & Ortiz-Torres, B. (1989). Promoting the welling-being of working parents: coping, social support, and flexible job schedules.



- American Journal of Community Psychology*, 17, 31-55.
- Singh, P., Suar, D., & Leiter, M. P. (2012). Antecedents, work-related consequences, and buffers of job burnout among indian software developers. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 19, 83-104.
- Staines, G. L., & Pleck, J. H. (1984). Nonstandard work schedules and family life. *Journal of Applied Psychology*, 69, 515-523.
- Stone-Romero, E. F., & Anderson, L. E. (1994). Relative power of moderated multiple regression and the comparison of subgroup correlation coefficients for detecting moderating effects. *Journal of Applied Psychology*, 79, 354-359.
- Sumer, H. C., & Knight, P. A. (2001). How do people with different attachment styles balance work and family? a personality perspective on work-family linkage. *Journal of Applied Psychology*, 86, 653-663.
- Thomas, L. T., & Ganster, D. C. (1995). Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: a control perspective. *Journal of Applied Psychology*, 80, 6-15.
- Voydanoff, P. (1988). Work role characteristics, family structure demands, and work/family conflict. *Journal of Marriage and the Family*, 50, 749-761.
- Williams, L. J. & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17, 601-617.
- Wiley, D. L. (1987). The relationship between work/non-work role conflict and job-related outcomes: some unanticipated finding. *Journal of Management*, 13, 467-479.
- Witt, L. A., & Carlson, D. S. (2006). The work-family interface and job performance: Moderating effects of conscientiousness and perceived organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11, 343-357.

1차 원고접수 : 2013. 6. 24

수정원고접수 : 2013. 8. 21

최종게재결정 : 2013. 8. 26

## The Effect of Family Interference with Work on Attitudes and Behaviors of Married Working Women

Kyuhyun Choi

Kyungkyu Park

Sogang University

This study has following objectives. (1) examining the effects of role pressure at home on work performance for married working women by focusing on FIW(family interference with work). (2) investigating relationship between FIW and employee's behavior(in-role behavior and extra role behavior) that affects organizational effectiveness. (3) exploring the moderating effects of supervisor support and positive psychological capital on the relation between FIW and job burnout. This research was undertaken using data from 193 married women employees and 67 relevant team managers who have the rights to allocate team tasks and to evaluate employee's performance. The results can be summarized as follows. (1) FIW has effect on job burnout of married woman employees. (2) job burnout related with FIW has effect on both in-role behavior and extra-role behavior. Especially, job burnout has fully mediating role between FIW and extra-role behavior, compared to partially mediating role between FIW and in-role behavior for married woman employees. (3) moderating effect was shown from supervisor support and positive psychological capital in relationship between FIW and job burnout. This research provides implications on how to understand the married woman employees' FIW and resolve it. Finally, the implications and limitations of this research and the directions for future study were discussed.

*Key words : work-family conflict, job burnout, in-role behavior, extra-role behavior, supervisor support, positive psychological capital*