

일과 삶의 갈등이 조직 몰입과 반생산적 과업행동에 미치는 영향: 자원 손실과 부정 정서의 매개효과

강 민 우 홍 영 현 서 용 원[†]

성균관대학교

본 연구에서는 사무직 직장인들에게 적합한 반생산적 과업행동 척도를 개발하고자 하였다(연구 1). 또한, 일과 삶의 갈등이 자원 손실과 부정 정서를 거쳐서 조직 몰입과 반생산적 과업행동에 영향을 미치는 것을 검증하고자 하였다(연구 2). 연구 1에서는 문헌리뷰와 더불어 국내 사무직 직장인들에게 설문조사와 인터뷰를 진행하여 반생산적 과업행동들을 수집하였고 수집된 문항에 대한 현직자 315명의 응답을 바탕으로 탐색적 요인분석을 실시하여 13개 문항의 4요인(조작, 언어적 적대행동, 근태, 업무외 행동) 구조를 발견하였다. 이후 연구 2에서는 450명의 현직자로부터 수집한 자료를 바탕으로 반생산적 과업행동에 대한 확인적 요인 분석을 실시하여 4요인 구조의 타당성을 검증하였고 다음으로 자원 손실과 부정 정서의 매개효과를 검증하였다. 결과적으로 일과 삶의 갈등을 높게 지각할수록 조직 몰입이 감소하고 반생산적 과업행동이 증가하는 것으로 나타났으며, 이러한 관계를 자원 손실과 부정 정서가 순차적으로 매개하였다. 이러한 연구 결과를 토대로 시사점과 연구의 제한점, 후속 연구에 대한 제언을 제시하였다.

주요어 : 일과 삶의 갈등, 조직 몰입, 반생산적 과업행동, 자원 손실, 부정 정서

[†] 교신저자 : 서용원, 성균관대학교 심리학과, suh0491@skku.edu, 02-760-0491

우리나라 임금근로자의 연간 근로시간은 2,124시간(2014년 기준)으로, OECD 회원국 평균 근로시간인 1,770시간에 비해 약 20% 이상 높다(연합뉴스, 2017년 10월 16일자). 이에 따라 과도한 노동을 줄이고 근로자들에게 적절한 휴식을 제공하면서 동시에 일과 가정의 양립을 가능하게 하자는 사회적 인식이 커지면서 최근 근로기준법이 개정되어 법정근로시간이 단축되었다. 또한 젊은 계층을 중심으로 ‘YOLO(You Only Live Once)’라는 미명 하에 ‘한번뿐인 인생 스트레스 받지 말고 하고 싶은 것은 하면서 살자’는 인식이 강해져 여행, 취미, 소비에 집중하는 등 여가 생활에 대한 관심이 늘어나고 있다(조선비즈, 2016년 12월 15일자). 한편에서는 과거에는 태어나서 20년간 직장생활을 준비하고 30년 일하다가 은퇴해 20년 살다가 죽었으나 기대수명 연장에 따라 지금은 30년간 직장생활을 준비하고 30년 일하다가 은퇴 후 30년을 살아야 하는 시대로 은퇴 후 30년을 대비하기 위한 직장인의 자기개발에 대한 니즈도 커지고 있다(매일경제, 2017년 6월 2일자). 이처럼 사회적으로 일과 가정의 양립이나 여가생활 및 자기개발에 대한 직장인들의 니즈가 크게 늘어나면서 ‘저녁 있는 삶’이라는 용어로 표현되는 일과 삶의 균형의 필요성이 매우 강조되고 있다. 이러한 인식의 변화로 일과 삶의 불균형을 느낀 직장인들이 정시에 퇴근하기 위해 직장에서 거짓말을 하거나(국민일보, 2016년 2월 19일자), 피곤과 더불어 짜증과 분노를 표출하기도 한다(한라일보, 2017년 3월 6일자). 나아가 일과 삶의 불균형을 느낀 직장인의 다수가 회사에 불만족하고 있다(뉴시스, 2018년 1월 22일자).

이와 같이 일과 삶의 갈등은 개인의 부정적 행동과 조직에 대한 부정적 태도를 일으키

는 것으로 보고되고 있다. 그러나 일과 삶의 갈등에 대한 대부분의 연구들은 직무 만족이나 조직시민행동과 같은 긍정적인 변인과의 관계에 초점을 두고 연구들이 진행되어 왔다(예, Adams, King, & King, 1996; Kossek & Ozeki, 1998; Bragger, Rodriguez-Srednicki, Kutcher, Indovino, & Rosner, 2005; 가영희, 2006; 이주일, 유경, 2010). 하지만 구성원의 업무 성과와 이직 의도 등에 영향을 끼칠 수 있는 중요한 결과 변인인 조직 몰입(Mathieu & Zajac, 1990)과의 관련성에 대한 연구는 상대적으로 부족하다(Allen, Herst, Bruck & Sutton, 2000). 나아가, 기업에 막대한 경제적, 비경제적 손해를 일으킬 수 있는 조직 내 부정적 행동인 반생산적 과업행동(Camara & Schneider, 1994; Coffin, 2003; Murphy, 1993)과의 관련성을 살펴본 연구 또한 부족한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 일과 삶의 갈등이 조직 몰입 및 반생산적 과업행동에 미치는 영향을 밝히고자 한다. 이를 위해 우선적으로 우리나라 기업 문화에 적합한 반생산적 과업행동 척도를 개발하고자 한다. 그리고 Weiss와 Cropazano(1996)의 정서적 사건이론(affective events theory)과 Spector와 Fox(2005)의 반생산적 과업행동의 스트레스 요인-정서 모형(stressor-emotion model), 그리고 Hobfoll(1989)의 자원보존이론(conservation of resources)을 이용하여 일과 삶의 갈등과 조직 몰입 및 반생산적 과업행동과의 관련성을 자원 손실(resource loss)과 부적 정서(negative emotion)의 매개효과로 설명하고자 한다.

일과 삶의 갈등

일과 삶의 갈등은 일 역할에서의 요구와 일 이외의 역할에서의 요구가 서로 상충할 때 발

생한다(Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal, 1964). 즉, 일과 삶의 갈등(work-life conflict)은 일 영역에서의 역할과 일 이외에서의 역할이 서로 상충되는 역할 간 갈등이라고 할 수 있다(Greenhaus & Beutell, 1985). 자원보존이론에 따르면 개인들은 자원을 얻고 유지하려고 동기화되며, 자원이 손실되거나 손실될 위협이 있을 때 스트레스를 느낀다고 가정한다(Hobfoll, 1989). 따라서 개인이 한정된 시간과 에너지로 일 역할과 일 이외의 역할들을 모두 수행하고자 할 때 일과 삶의 갈등을 느낀다고 설명한다.

Greenhaus와 Beutell(1985)은 일과 삶의 갈등을 시간 기반 갈등, 스트레인 기반 갈등, 행동 기반 갈등의 세 가지 유형으로 구분하여 제시하였다. 시간 기반 갈등은 한 역할에서 사용한 시간 때문에 다른 역할을 위해 시간을 투자하는 것이 어려울 때 발생한다. 스트레인 기반 갈등은 한 역할에서의 스트레인이 다른 역할에서의 수행에 영향을 끼칠 때 발생한다. 행동 기반 갈등은 한 역할에서 요구하는 특정한 행동패턴이 다른 역할에서 기대되는 행동패턴과 불일치할 때 발생한다.

이러한 일과 삶의 갈등은 두 가지 측면을 지니고 있다(Frone, Russell, & Cooper, 1992). 일에서의 역할 수행으로 인해 일 이외의 역할 수행이 어려워지는 일과 삶의 갈등(work-to-life conflict)과 일 이외의 역할 수행으로 인해 일에서의 역할 수행이 어려워지는 삶과 일의 갈등(life-to-work conflict)이다. 본 연구에서는 일 영역에서의 역할 수행으로 인해 삶의 영역에서의 역할 수행이 어려워지는 일과 삶의 갈등에 초점을 맞추고자 한다.

일과 삶의 갈등을 정의할 때에 또 하나 고려해야 할 부분은 ‘삶의 어떤 영역에 초점을

맞추는가’이다. 무엇보다도 삶에서 큰 영역을 차지하고 있는 가정에 초점을 두고 일과 가정 영역 간의 연구가 학자들 사이에서 가장 많이 연구되어 왔다(Frone et al., 1992; Byron, 2005; Allen, Johnson, Saboe, Cho, Dumani, & Evans, 2012). 더불어 맞벌이 부부가 증가하게 되면서 가정에서의 자녀 양육이나 가사 분담의 요구는 더욱 커지고 있다. 또한, 삶의 영역 중 여가도 중요한 부분을 차지한다. Sonnentag와 Fritz(2007)는 일 영역에서 스트레스 요인들로 인해 발생한 스트레인이 어떻게 여가 시간 동안 완화되어 회복되는지를 연구하였는데, 이러한 회복은 직장인들의 심리적 웰빙에 직접적으로 영향을 끼쳤다. 또한 Kuykendall, Tay와 Ng(2015)의 메타분석에 따르면, 여가 활동에 대한 관여는 여가 만족을 매개하여 구성원들의 주관적 안녕감에 긍정적인 영향을 끼쳤다. 이와 같이 직장인들에 있어서 여가가 웰빙에 미치는 효과와 여가활동 및 건강에 대한 사회적 관심에 미루어 봤을 때, 여가 영역은 중요한 삶의 영역이라고 볼 수 있다. 마지막으로, 김정운과 박정열(2008)은 기대 수명이 늘어나고 경력관리가 중요해지면서 자기개발과 같은 개인의 성장과 관련된 영역도 삶의 중요한 영역으로서 자리매김하고 있다고 주장하였다.

이러한 일과 삶의 갈등은 구성원의 만족과 조직 효과성 변인들에 부정적인 영향을 끼친다. 먼저 Adams 등(1996)은 일과 가정의 갈등이 구성원의 삶의 만족에 부정적인 영향을 끼친다는 것을 발견하였다. Martins, Eddleston과 Veiga(2002)는 일과 가정의 갈등이 구성원의 경력 만족을 저해한다는 것을 밝혔다. 또한 Allen 등(2000)은 메타분석을 통해 일과 가정의 갈등이 구성원의 결혼 만족 및 가정 만족에 부정적인 영향을 끼친다는 것을 검증하였다.

조직 효과성 측면에서 살펴보면, Kossek과 Ozeki (1998)는 일과 가정의 갈등이 구성원의 직무 만족에 부정적인 영향을 끼친다는 것을 검증하였다. 장재운(2004)은 여성들의 경우 일과 가정의 갈등이 조직에 대한 애착에 영향을 미친다는 것을 발견하였다. Bragger 등(2005)은 높은 일과 가정의 갈등이 구성원의 조직 시민 행동을 떨어뜨린다는 것을 검증하였다. 또한 Frone, Yardley와 Market(1997)은 일과 가정의 갈등이 업무 수행과 부적 관계를 보인다는 것을 밝혔다.

일과 삶의 갈등과 조직 몰입 간의 관계

조직 몰입이란 조직에 대한 정서적 유대나 조직에 대한 구성원의 심리적 일체감을 의미한다(Mowday, Steers, & Porter, 1979). Meyer와 Allen(1991)은 조직 몰입을 정서적 몰입과 지속적 몰입 및 규범적 몰입으로 구분하였다. 먼저 정서적 몰입은 구성원들이 조직에 갖는 일체감과 충성도를 의미한다. 다음으로 지속적 몰입은 이직으로 인해 발생할 수 있는 기회비용 때문에 생기는 조직에 대한 몰입이다. 마지막으로 규범적 몰입은 조직과 동료 구성원에 대한 의무감으로 인해 생기는 조직에 대한 몰입이다. 이러한 조직 몰입의 선행 변인으로는 주로 조직의 지원, 변혁적 리더십, 역할 모호성, 역할 갈등, 공정성 등이 연구되어 왔다(Meyer, Stanley, Herscovitch, & Topolnytsky, 2002).

일과 삶의 갈등과 조직 몰입 간의 관계에 대한 선행 연구들을 살펴보면, Netemeyer, Boles와 McMurrian(1996)은 일과 가정의 갈등과 조직 몰입 간에 부적 상관관계가 있음을 발견하였다. 또한, 이은희(2000)는 직무 과부하로 인

해 발생한 일과 가정의 갈등이 탈진을 매개로 조직 몰입을 떨어뜨린다는 것을 발견하였다. 이요행, 방묘진, 오세진(2005)은 맞벌이 부부들을 대상으로 연구를 진행하였는데 일과 가정의 갈등과 조직 몰입 간의 부적 관계가 있음을 확인하였다. 나아가 Allen 등(2000)의 메타 분석에서도 일과 가정의 갈등은 구성원들의 정서적 조직 몰입과 부적 관계를 가지고 있다는 것이 발견되었다. 이러한 연구 결과에 대해 Aryee, Srinivas와 Tan(2005)은 일과 가정의 역할을 통합하는 데에 어려움을 느끼는 구성원들은 자신이 속해 있는 조직이 자신을 지지하지 않는다고 느끼기 때문에 조직에 대한 몰입을 줄이게 된다고 주장하였다.

일과 삶의 갈등과 반생산적 과업행동 간의 관계

반생산적 과업행동이란 조직이나 다른 구성원들에게 해가 되는 개인의 자발적인 행동으로 정의될 수 있다(Robinson & Bennett, 1995; Gruys & Sackett, 2003; Spector, Fox, Penney, Bruursema, Goh, & Kessler, 2006). 반생산적 과업행동은 다음과 같은 세 가지 특징을 갖는다. 첫 번째로 구성원의 자발적이고 의도적인 행동이라는 것이다(Sackett & DeVore, 2001; Marcus & Schuler, 2004). 두 번째로 조직의 관점에서 조직의 이익이나 규범에 반하는 행동이어야 한다(Sackett, 2002; Robinson & Bennett, 1995). 세 번째로 반생산적 과업행동은 반생산성(counterproductivity)과는 다르다는 것이다(Sackett & DeVore, 2001; Marcus & Schuler, 2004). 즉, 자발적인 행동이 반생산적인 결과를 초래하지 않았더라도 그 행동은 반생산적 과업행동이 되는 것이다.

반생산적 과업행동은 개인의 성격이나 인지 능력과 같은 개인 특성 때문에 발생하기도 하지만(Colbert, Mount, Harter, Witt, & Barrick, 2004; Dilchert, Ones, Davis, & Rostow, 2007), 주요 원인은 대인 간 갈등(Herscovici et al., 2007), 역할 모호성과 역할 갈등(Chen & Spector, 1992), 비인격적 감독(Mitchell & Ambrose, 2007), 분배, 절차, 상호작용 공정성(Aquino, Lewis, & Bradfield, 1999), 좌절감(Spector, 1997)인 것으로 나타났다.

일과 삶의 갈등과 반생산적 과업행동 간의 관련성에 대한 선행 연구들을 살펴보면, Ferguson, Carlson, Hunter와 Whitten(2012)은 부부 사이에서 한 사람이 일과 가정의 갈등이 겪으면 배우자 역시 가정과 일의 갈등을 겪게 되고 이로 인해 직장 내에서의 생산성 일탈이 높아진다는 것을 발견하였다. 또한 Jenkins, Heneghan, Bailey와 Barber(2016)도 직장에서의 도전적이거나 방해적인 직무요구가 일과 가정의 갈등을 매개하여 구성원의 대인 및 조직 일탈행동이 증가한다는 것을 밝혔다. Morgan과 King(2012)의 연구에서는 업무로 인하여 가정의 일을 해내지 못했다고 죄책감을 느끼는 구성원들에게서 철회 행동이 나타난다는 것을 발견하였다. 흥미롭게도, Germeys와 De Gietter(2017)의 연구에서는 가정과 일의 갈등을 겪게 되면 당일에는 조직 일탈행동을, 그다음 날에는 대인 일탈행동이 더 많이 나타난다는 것을 발견하였다.

연구 1. 반생산적 과업행동 척도 개발

본 연구에서는 기존 반생산적 과업행동들의 척도의 현황과 국내 연구들에서 나타난 한계

점을 살펴보고 한국 기업 문화에 적합한 반생산적 과업행동 척도를 개발하고자 한다.

대표적인 반생산적 과업행동 척도들을 살펴보면, 먼저 Bennett과 Robinson(2000)이 개발한 척도는 총 19개 문항으로 조직 일탈과 관련된 12개 문항과 대인 간 일탈과 관련된 7개 문항으로 구성되어 있다. Aquino 등(1999)이 개발한 척도는 조직 일탈에 대한 8개 문항과 대인 간 일탈에 대한 6개 문항으로 구성되어 있다. 다음으로 Spector 등(2006)이 개발한 척도는 총 44개의 문항으로 구성되어 있으며 활용 목적에 따라 44개 문항을 모두 사용하면 전반적인 반생산적 과업행동을 측정할 수 있고, 선행변인에 따라 반생산적 과업행동의 일부만 측정하고자 한다면 5개의 하위 척도(타인 학대, 생산성 일탈, 파괴행동, 절도, 철회행동) 중 필요한 하위 척도만을 활용할 수 있도록 개발하였다. 국내에서 개발된 척도로는 김영일과 유태용(2008)이 개발한 척도로 비정직 행동과 관련된 4개 문항, 규정위반 행동 4개 문항, 신체적 및 언어적 폭력행동 4개 문항 총 12개 문항으로 구성되어 있다.

반생산적 과업행동을 다룬 국내 연구들에서 나타난 한계점들을 살펴보면 먼저, 손은율, 최명옥, 박동건(2011)은 Bennett과 Robinson(2000)이 개발한 척도 중 조직 일탈과 관련된 문항 12개를 국내 조직 상황에 적합하도록 수정하여 사용하였으나, 일탈행동을 결과변인으로 설정한 가설들이 지지되지 않았다. 이러한 결과에 대해 연구자들은 일탈행동이 일정 기간 내 횡수가 아닌 전반적인 빈도를 측정한 것이 응답자들에게 혼란을 주어 일탈행동에 대한 정교한 측정이 이뤄지지 않았을 수도 있다는 가능성을 제시하면서 더불어 일탈행동 연구를 위해서는 기존 척도들이 현재 한국 기업문화

에 적합한지 재점검해 봐야 한다고 주장하였다. 즉, 표현이 어색하거나 사회적 바람직성으로 인해 응답을 제한하는 문항들이 있었고, 한국 문화에서는 일탈행동으로 인식되지 않는 행동도 포함되어 있었다고 주장하였다. 이와 같이 한국의 기업문화가 위계적이고 내부의 조화를 강조한다는 점(Cho & Yoon, 2001; 이춘우 2014)과 한국 문화가 서구에 비해 체면을 중시하는 문화라는 점(최상진, 유승엽, 1992)에서 반생산적 과업행동도 서구의 행동과는 다르게 나타날 수 있으며, 이러한 점에서 서구의 척도를 사용하는 것이 문제가 될 수 있다. 또한, Gruys(1999)의 연구에서 나타난 11가지 반생산적 과업행동의 유형(절도, 기물파손, 정보 오용, 시간 및 자원 남용, 안전하지 않은 행동, 근태위반, 근무태만, 알코올 남용, 약물 남용, 언어폭력, 신체폭력) 중 약물 남용과 같은 행동은 국내에서 매우 관찰하기 어려운 행동이며 기물파손, 안전하지 않은 행동도 공장에서 근무하는 생산직을 제외하고는 관찰하기 힘든 행동이다. 이렇듯 직종이나 문화에 적절하지 않은 문항들이 포함될 경우 구성개념의 오염이나 준거 결핍과 같은 문제를 야기할 수 있을 뿐만 아니라 응답의 범위 제한과 정적 편포된 분포를 만들 수 있다(Bowling & Gruys, 2010).

국내에서 자체적으로 척도를 개발한 김영일과 유태용(2008)의 연구에서는 사회적 바람직성에 따라 응답의 기저율이 낮다는 어려움을 보고하였다. 반생산적 과업행동의 측정 결과 7점 척도에서 평균이 1.5(표준편차 .56)로 나타났다. 이러한 결과를 통해 반생산적 과업행동의 측정 민감성을 높일 수 있는 방안을 마련해야 한다고 주장하였다. 즉 반생산적 과업행동은 응답 빈도가 낮기 때문에 준거로서의 민

감성이 낮아 다른 변인들과의 상관이 낮을 수밖에 없다고 주장하였다. 반생산적 과업행동과 같은 조직 내 부정적 행동의 측정은 응답자들로 하여금 사회적 바람직성을 야기하여 과소 보고하기 때문에 정확한 연구결과를 얻기 어렵기 때문이다(Vardi & Weitz, 2003; Donaldson & Grant-Vallone, 2002). 특히, 한국인들이 서구 사람들에 비해 체면을 더 중시하기 때문에(최상진, 유승엽, 1992) 이러한 현상이 두드러질 것이다.

따라서 본 연구에서는 국내 연구들에서 나타난 반생산적 과업행동 측정의 한계점들을 극복하기 위해 국내 사무직 근로자용 반생산적 과업행동 척도를 새롭게 개발하였다. 연구대상을 국내 사무직으로 한정된 이유는 하나의 직종에서 의미 있는 반생산적 과업행동이 다른 직종에서는 그렇지 않을 수 있고, 한 직종에서는 빈번한 관찰되는 행동이 다른 직종에서는 거의 관찰되지 않을 수도 있기 때문이다(Bowling & Gruys, 2010). 또한, 유홍준(2009)의 연구에서도 직종별(사무직, 제조직, 영업직)로 빈번하게 발생하는 반생산적 과업행동의 유형이 다소 상이하다는 것을 확인하였기 때문에 직종을 한정하여 척도를 개발하는 것이 안면 타당도를 높이고 응답자의 반응 축소나 왜곡을 막을 수 있다.

문항 수집

먼저, 문항 수집은 세 가지 방식으로 진행하였다. 첫째, 사무직에 종사하는 현직자 50명을 대상으로 직장에서 관찰하거나 실제로 하였던 ‘회사나 동료에게 해가 되었던 행동들’을 작성하도록 요청하여 약 300개의 행동을 수집하였다. 또한, 제 1 저자가 기업의 인사 담당

자 3명을 인터뷰하여 총 50개의 행동을 수집하였고, 마지막으로 문헌 조사를 통하여 기존 척도들의 문항 200개를 더하여 최종적으로 약 550개 문항 풀을 수집하였다.

예비문항 구성

저자 3명이 문항의 내용들을 검토하여 다음 네 가지 기준으로 문항들을 제거하였다. 첫 번째로 사무직에 적합하지 않은 문항들(예, 안전지침을 숙지하지 않았다), 두 번째로 한국 문화권에서 해당되지 않는 문항들(예, 직장 동료에게 민족, 인종, 종교 관련 비방을 하였다), 세 번째로 발생 가능성이 극도로 낮은 문항들(예, 일하는 도중 마약을 하거나 술을 마셨다), 마지막으로 내용이 매우 추상적인 문항들(예, 직업윤리에 벗어난 행동을 한다)을 제거하여 74개 문항으로 축소하였다. 다음으로 74개 문항들을 대상으로 의미가 중복되는 문항들을 통합 및 수정하였다. 예를 들어 ‘업무 시간이나 회의 중 게임을 한다’는 문항과 ‘업무시간에 비교적 장시간 딴짓(인터넷 서핑, 쇼핑, SNS)을 한다’는 문항은 ‘업무시간이나 회의 중 비교적 장시간 딴짓(게임, 인터넷 서핑, 쇼핑, SNS)을 한다’로 통합하였다. 마지막으로 문항 수준에서 사회적 바람직성을 낮추기 위한 방법(Nederhof, 1985 참조) 중 문항의 중립화 전략을 사용하여 문항에 극단적인 부정적 형용사를 사용한 문항들을 덜 극단적으로 표현하고자 수정하였다. 예를 들면, ‘회의 및 보고자료의 내용을 의도적으로 위조 또는 조작한다’는 ‘회의 및 보고자료를 확인이나 조사 없이 임의대로 수정한다’로 수정하였다. 이를 통해 최종적으로 46개 문항을 예비문항으로 선정하였다.

탐색적 요인분석

다음으로 탐색적 요인분석을 하기 위해 사무직에 종사하는 현직자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사에서는 개인의 행위 빈도와 관찰 빈도 그리고 문항별 심각도를 동시에 수집하였다. 이렇게 진행한 이유는 기존 척도에서 나타난 문제점들을 극복하기 위해 상대적으로 사회적 바람직성에 영향을 덜 받는 관찰 빈도를 중심으로 최종 문항을 선정하고 이렇게 선정된 문항들만을 대상으로 응답자들의 행위 빈도 값을 사용하여 요인구조를 탐색하고자 하였기 때문이다. 관찰 빈도는 ‘얼마나 자주 주변에서 관찰되는가’로, 행위 빈도는 ‘본인이 얼마나 자주 하는가’로 측정하였고, 심각도는 ‘조직이나 조직 구성원에게 얼마나 해가 되는 행동인가’로 측정하였다. 응답은 ‘전혀 관찰되지 않는다(1점)’부터 ‘매일 관찰된다(5점)’, ‘전혀 하지 않는다(1점)’부터 ‘매일 한다(5점)’, ‘전혀 해가 되지 않는다(1점)’부터 ‘매우 심각하게 해가 된다(5점)’의 5점 척도로 각각 평정하게 하였다. 총 316명의 설문 중 행위 빈도의 응답분산이 0인 1명을 제외한 315명의 설문을 분석 대상으로 선정하였다. 분석에 포함된 응답자들의 인구통계학적 특성을 살펴보면 남자가 159명(50.5%), 여자가 156명(49.5%)이었으며, 평균 연령은 39.3세(표준편차 10.2세)로 나타났다. 315명의 관찰빈도 평균은 2.04로 나타났다. 앞서 언급한 절차에 따라 응답자들의 관찰 빈도 평균이 5점 척도에서 2점 이상인 문항들을 최종 문항으로 선정하여 측정의 민감성을 높이고자 하였다. 1점의 경우 ‘전혀 관찰되지 않는다’이고 2점의 경우 ‘3개월에 1~2회 관찰된다’이기 때문에 2점 미만은 현실적으로 측정 가능한 문항으로써의 역

할을 하지 못한다고 판단하였기 때문이다. 마지막으로 관찰 빈도 2점 미만의 24개 문항과 관찰 빈도 2점 이상의 22개 문항을 대상으로 심각도 평정을 비교하였다. 두 문항 집단 간 심각도가 현저하게 차이가 날 경우, 심각도가 낮은 문항들로만 척도가 구성될 수 있기 때문이었다. 관찰빈도 2점 이상 22개 문항의 평균 심각도는 3.14점으로 3.0점을 넘어 심각도가 높은 편이었고, 관찰빈도 2점 미만의 24개 문항의 평균 심각도인 3.53점과의 차이도 현저하지 않았다. 따라서 관찰빈도 2점 이상의 문항들로만 척도를 구성하는 것이 더 실용적이며 기능적일 것으로 판단되어 관찰 빈도 2점 미만의 24개 문항을 제거하고 2점 이상의 22개 문항을 요인분석 대상 문항으로 선정하였다. 이에 따라 315명을 대상으로 22개 문항에 대한 행위 빈도 값을 사용하여 탐색적 요인분석을 실시하였다.

분석 방법 및 결과

반생산적 과업행동의 요인구조를 파악하기 위해서 Mplus 6.0을 이용하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인추출은 최대우도법(maximum likelihood; ML)을 사용하였고, 회전은 Geomin 회전을 이용하였다. 먼저 적절한 요인 수를 탐색하기 위해 스크리 검사와 해석 가능성, 그리고 AIC, BIC 지표를 활용하였다(김청택, 2016). AIC의 경우, 5요인(14568.46) < 4요인(14599.28) < 3요인(14678.94)으로 나타났고, BIC의 경우 4요인(15072.50) < 3요인(15080.80) < 5요인(15109.29)으로 나타나, 스크리 검사와 해석 가능성을 함께 고려할 때 4개 요인 구조가 가장 적절하다고 판단하였다. 분석 결과는 표 1에 제시되어 있다.

첫 번째 요인은 3문항으로 구성되어 있으며

이 요인은 보고서나 서류작성이 많은 사무직의 특성을 잘 나타낼 수 있는 행동으로, 문서 작성 및 보고를 허위로 하거나 조작하는 행동을 의미하는 요인이었다. 본 연구에서는 ‘조작’으로 명명하였다. 즉, 회의나 보고 상황에서 규정이나 지침과는 다르게 내용을 부풀리거나 확인하지 않고 임의대로 수정하는 것을 포함하는 행동이다.

두 번째 요인은 7문항으로 대인에게 해가 되는 언어적 적대행동들과 회사 규정을 어기는 행동들이 모두 포함되어 있었다. 즉 38번, 15번, 40번, 37번 문항은 대인 관련 반생산적 과업행동이었고 5번, 23번, 28번은 조직 관련 반생산적 과업행동 문항으로 한 요인으로 해석하기 어려웠다. 첫 번째, 세 번째, 네 번째 요인이 조직 관련 반생산적 과업행동이었기에 다른 요인들의 해석과 문항 수를 감안할 때 5번, 23번, 28번 문항을 제거하는 것이 요인의 구조적, 해석적 측면에서 더 부합한다고 판단하여 이 세 문항을 삭제하였다. 최종적으로 두 번째 요인은 직, 간접적으로 조직 구성원들에게 언어적으로 해를 끼치는 행동을 의미하는 요인이었다. 본 연구에서는 ‘언어적 적대 행동’으로 명명하였다. 즉, 부정 감정을 공개적으로 표현하거나 다른 사람을 비난하는 행동을 포함하였다.

세 번째 요인은 3문항으로 구성되어 있으며 이 요인은 회사에 결근하거나 지각하는 등의 근태와 관련된 행동을 나타내는 요인이었다. 본 연구에서는 ‘근태’로 명명하였다.

네 번째 요인은 3문항으로 구성되어 있으며 이 요인은 업무시간에 일에 집중하지 않고 딴 짓을 하거나 멍하게 있는 행동을 의미하는 요인이었다. 본 연구에서는 ‘업무외 행동’으로 명명하였다. 즉, 업무시간에 비생산적인 행동

표 1. 반생산적 과업행동의 탐색적 요인분석 결과 (n=315)

번호	문항	요인1	요인2	요인3	요인4
1	회의나 보고시 해당 내용을 부풀리거나 과장하여 말한다	0.801			
2	회의 및 보고 자료를 확인이나 조사없이 임의대로 수정한다	0.758			
3	회사의 업무 처리 지침을 무시하고 처리한다	0.656			
38	본인의 실수를 동료나 후배의 탓으로 돌린다		0.925		
15	일부러 큰 소리로 통화하거나 스피커 폰으로 통화한다		0.835		
40	다른 직원들을 비난하거나 욕설한다		0.656		
37	부적 감정을 표현하는 단어(씨, 아! 짜증나 등)를 큰소리로 반복적으로 사용한다		0.617		
5	회사업무용 차량을 개인적인 용도로 사용한다		0.514		
23	외부근무나 출장시 정시보다 늦게 출근하거나 일찍 퇴근한다		0.412		
28	업무시간에 몰래 잠을 잔다		0.376		
12	전날 마셨던 술이 깨지 않은 상황에서 업무를 한다			0.613	
34	술 때문에 늦거나 결근한다			0.319	
11	점심식사시간(휴식시간)을 정해진 시간보다 더 길게 사용한다.			0.307	
25	업무시간이나 회의중 비교적 장시간 딴짓(게임, 인터넷 서핑, 쇼핑, SNS 등)을 하며 시간을 보낸다				0.809
27	업무시간에 사적인 일을(개인적인 일, 가정관련 일, 자기개발 등) 한다				0.726
14	일을 하지 않고 멍하니 있거나 공상을 하며 시간을 보낸다				0.713

을 하는 행동들이었다.

연구 1의 목적은 국내 기업에서 실제로 발생하고 있는 반생산적 과업행동을 파악하고 연구 가능한 신뢰롭고 타당한 척도를 개발하는 것이었다. 구성개념의 특성상 사회적 바람직성이 발생하여 과소보고 될 수밖에 없는 한계를 뛰어넘기 위해서 실제 관찰이 가능한 행동들을 중심으로 척도를 개발하였고 탐색적 요인분석을 통해 4요인 구조가 탐색되었다. 최종적으로 타당화를 위해 연구 2에서 수집한 현직자 450명의 데이터를 바탕으로 확인적 요

인분석을 실시하였다. 분석 결과는 연구 2에 제시하였다.

연구 2. 일과 삶의 갈등과 조직 몰입 및 반생산적 과업행동 간의 관계

본 연구는 일과 삶의 갈등을 겪은 구성원이 조직 몰입이 떨어지고 조직에 해가 되는 반생산적 과업행동을 하게 될 것이라고 보고 어떻게 일과 삶의 갈등이 구성원의 조직 몰입 감

소와 반생산적 과업행동 증가로 이어지는지에 대한 메커니즘을 밝힌다는 의의가 있다. 본 연구에서는 자원보존이론(Hobfoll, 1989, 2001)과 정서적 사건 이론(Weiss & Cropazano, 1996) 및 반생산적 과업행동의 스트레스 요인-정서 모형(Spector & Fox, 2005)을 바탕으로 자원 손실과 부적 정서의 순차적인 매개효과를 검증하고자 한다.

Weiss와 Cropazano(1996)의 정서적 사건 이론에 따르면, 조직 구성원들을 둘러싸고 있는 환경적 특징들은 그들의 정서를 유발하는 사건들을 일으키고 이러한 사건들은 조직에 대한 구성원의 태도를 형성하는 데에 영향을 미친다. 즉, 일과 삶의 갈등을 지각한 구성원들은 부정적인 정서를 경험하고 이러한 부정적인 정서의 경험이 구성원들의 조직에 대한 태도에 부정적인 영향을 끼쳐 조직에 대해 덜 몰입하게 된다고 할 수 있다. 따라서 일과 삶의 갈등과 조직 몰입 사이에는 부적 관계가 있다고 할 수 있다.

또한, Spector와 Fox(2005)의 반생산적 과업행동의 스트레스 요인-정서 모형에 따르면, 스트레스를 일으키는 요인들을 지각한 조직 구성원들은 부적 정서를 경험하고 이를 경험한 구성원들은 반생산적 과업행동을 하게 된다. 즉, 일과 삶의 갈등이라는 스트레스를 일으키는 요인을 지각한 구성원들은 부정적인 정서를 경험하여 반생산적 과업행동을 일으킨다고 할 수 있다. 따라서 일과 삶의 갈등과 반생산적 과업행동은 정적 관계가 있다고 할 수 있다. 종합해 보면 다음과 같은 가설을 제시할 수 있다.

가설 1. 일과 삶의 갈등이 클수록 구성원의 조직 몰입이 낮아질 것이다.

가설 2. 일과 삶의 갈등이 클수록 구성원의 반생산적 과업행동이 많아질 것이다.

자원 손실의 매개효과

Hobfoll(1989)은 “자원이란 개인에게 가치 있거나 다른 자원을 얻기 위한 수단으로 작용하는 것”(p. 516)이라고 정의하고 있다. 개인이 가치 있게 인식하는 물질(예, 집, 자금), 개인적 특징(예, 특질과 기술), 조건(예, 친밀한 관계) 및 에너지(예, 시간, 심리적 및 신체적 에너지, 지식)가 자원에 속한다. 이 중에서도 시간과 에너지는 물질이나 조건과 같은 다른 자원을 얻기 위한 기반 자원이라고 할 수 있다(Hobfoll, 1989). 또한, 자원보존이론(Hobfoll, 1989, 2001)에 따르면 사람들은 자원들을 얻고, 유지하고, 보호하기 위해 동기화된다. 이에 따라, 사람들은 이러한 자원들이 손실될 위험에 처하거나, 실제로 손실되었을 때, 그리고 자원을 투자한 만큼 그에 상응하는 충분한 자원을 얻지 못했을 때 스트레스를 경험한다.

Edwards와 Rothbard(2000)의 연구에 따르면, 일과 가정의 갈등은 일 영역에서 사용한 시간과 에너지로 인하여 가정 영역에서 사용할 수 있는 시간과 에너지를 손실한 상태라고 설명하였다. 구체적으로, 시간 기반의 갈등은 일 영역에서 사용한 시간으로 인하여 가정 영역의 활동에 시간을 사용할 수 없을 때 나타난다. 또한, 스트레인 기반의 갈등은 일 영역에서의 스트레스 요인들(예, 업무량, 업무 역할 모호성) 때문에 가정 영역에서의 역할 수행을 위해 필요한 심리적 및 신체적 에너지가 고갈될 때 나타난다고 설명하였다. 따라서 일과 삶의 갈등을 느끼는 구성원들은 업무 영역에서 개인에게 더 가치 있는 자원을 얻기 위한

기본 자원인 시간과 에너지(Hobfoll, 1989)를 과도하게 사용하였기 때문에 삶의 영역에서 얻을 수 있는 가치 있는 자원들을 얻을 수 없다고(손실) 느낄 것이다. 예를 들어, 가족과 시간을 보내는 것이 중요한 직장인의 경우 지속적인 야근으로 인해 자신의 시간과 심리적 및 신체적 에너지를 가족에게 투자하지 못할 때 친밀한 가족 관계라는 심리적 자원이 손실되고 있다고 느낄 것이다.

부적 정서의 매개효과

부적 정서는 “경멸, 혐오감, 분노, 죄의식, 신경증 등과 같은 다양한 부정적인 정서 상태를 포함하는 주관적 불쾌감 및 고통”을 의미한다(Watson, Clark, & Tellegen, 1988, p. 1063). 자원보존이론에 따르면, 사람들은 자원들이 손실될 위험에 처하거나, 실제로 손실되었을 때 스트레스를 경험한다(Hobfoll, 2001). Hobfoll과 Lilly(1993)는 자원 손실을 경험한 구성원이 더 높은 정서적 고통을 경험한다는 것을 발견하였다. 또한 Rabkin과 Struening(1976)은 부정적 사건보다 자원 손실이 심리적 고통에 더 큰 영향을 끼친다는 것을 발견하였다. 이와 같이 자원 손실로 인하여 발생한 부적 정서는 구성원 개인의 정서기반 행동 및 태도 형성에 중요한 영향을 끼친다(Weiss & Cropanzano, 1996). 따라서 일과 삶의 갈등으로 인해 자원 손실을 지각한 구성원들은 자원이 손실된 것에 대해 부적 정서를 느끼고 이러한 부적 정서를 느낀 구성원들은 자원 손실의 원인이 되는 조직에 대해 부정적 태도를 형성하게 될 것이다.

Wegge, Dick, Fisher, West와 Dawson(2006)의 연구에서도 다양한 사건들로 인하여 발생한 부적 정서가 정서적 조직 몰입과 부적 관계가

있다는 것을 밝혀내었다. 박동건, 이은정, 최대정(2005)은 지속적인 부적 정서의 경험이 조직 헌신에 부적인 영향을 끼친다는 것을 밝혀내면서 조직과 자기 자신을 동일시하고 헌신하게 하기 위해서는 조직 내 긍정 정서를 높이는 것뿐만 아니라 부적 정서를 감소시키는 것도 중요하다고 주장하였다.

또한, 직장에서 지속적으로 부적 정서를 경험한 구성원은 부적 정서가 상황인식에 대한 정보로 작용하여 현재 본인의 상황을 문제 상황으로 인식하게 된다(Clore, Schwarz, & Conway, 1994). Pelled와 Xin(1999)은 129명의 구성원들을 대상으로 실시한 종단연구를 통해 부적 정서가 결근과 이직을 증가시킨다는 것을 발견하면서, 부적 정서의 경험이 현재 상황을 문제로 인식하여 자신이 근무하고 있는 조직에 대해서도 부정적으로 인식하게 되고 결국 조직으로부터 벗어나도록 동기 부여한다고 설명하였다.

종합해 보면, 일과 삶의 갈등을 지각한 구성원은 일로 인하여 다른 영역에서 얻을 수 있는 자원들을 손실하였다고 느낄 것이고, 이러한 자원 손실을 통해 유발된 부적 정서는 구성원의 조직에 대한 태도에 부정적인 영향을 끼쳐 조직 몰입을 떨어뜨릴 것이다. 따라서 다음과 같은 가설을 제시할 수 있다.

가설 3. 일과 삶의 갈등은 구성원의 자원 손실과 부적 정서를 순차적으로 매개하여 조직 몰입을 떨어뜨릴 것이다.

한편, 앞서 언급한 바와 같이 Spector와 Fox(2005)의 반생산적 과업행동의 스트레스 요인-정서 모형 따르면, 조직 내 다양한 환경적 요인에 의해 구성원들은 스트레스를 지각하게

되고 이러한 스트레스는 부적 정서로 이어져 결국 조직 내 반생산적 과업행동을 일으킨다고 주장하고 있다.

Fox, Spector와 Miles(2001)의 연구에서도 조직적 제약, 대인 간 갈등 및 지각된 불공정성과 같은 스트레스 요인은 부적 정서를 매개하여 구성원의 반생산적 과업행동을 일으키는 것으로 나타났다. 또한, 직무 관련 부적 정서와 반생산적 과업행동 간의 관계를 살펴본 연구들에서 두 변수간 유의미한 상관을 보였다(Fox et al., 2001; Goh, Bruursema, Fox, & Spector, 2003; Miles, Borman, Spector, & Fox, 2002).

종합적으로, 자원보존이론(Hobfoll, 1989)과 반생산적 과업행동의 스트레스 요인-정서 모형(Spector & Fox, 2005)에 따르면 일과 삶의 갈등은 자원 손실과 부적 정서를 통해 반생산적 과업행동을 일으킨다고 할 수 있다. 구체적으로 일과 삶의 갈등을 지각한 구성원은 자신의 심리적 및 신체적인 에너지를 업무 외 영역에서 가치 있는 자원을 얻기 위해 사용하지 못하기 때문에 자원이 손실되었다고 지각하게 될 것이다. 그리고 이러한 자원 손실은 구성원들의 화, 불안, 우울 등과 같은 부적 정서를 유발하여 구성원들의 반생산적 과업행동을 유발할 것이다. 따라서 다음과 같은 가설을 제시할 수 있다.

가설 4. 일과 삶의 갈등은 구성원의 자원 손실과 부적 정서를 순차적으로 매개하여 반생산적 과업행동을 일으킬 것이다.

방 법

조사대상자

연구 2의 가설 검증을 위해 사무직에 종사하는 현직자 450명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 응답자들의 인구통계학적 특성을 살펴보면 남자가 229명(50.9%), 여자가 221명(49.1%)이었으며, 평균 연령은 39.6세(표준편차 10.3세)로 나타났다. 평균 근무연한은 11.5년(표준편차 8.8년)이었으며, 결혼 여부는 기혼이 277명(61.6%), 미혼이 173명(38.4%)으로 나타났다.

측정도구

일과 삶의 갈등

일과 삶의 갈등을 측정하기 위해서 김정운과 박정열(2008)이 개발한 일과 삶의 균형 척도 문항 중 내용상 중복되는 문항을 제거한 후 일과 가정, 일과 여가, 일과 성장 그리고 전반적 평가에 대한 각각 4문항씩을 사용하여 총 16개의 문항을 사용하였다. 일과 삶의 갈등 측정을 위한 문항의 예는 “나는 일 때문에 가족에게 신경을 많이 쓰지 못하는 편이다”와 “나는 일과 여가생활을 서로 조화시키는 것이 어렵다”이다. 각 문항은 해당 문항이 최근 3개월 동안의 자신의 상황과 얼마나 일치하는지에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’(1점)에서 ‘전적으로 그렇다’(7점)의 7점 척도로 측정하였다. 척도의 신뢰도 계수(Cronbach α)는 .96이었다.

부적 정서

부적 정서를 측정하기 위해서 최해연과 최종안(2016)이 개발한 한국인의 정서 측정을 위한 부적 정서 중 타인과의 관계에서 자기 평가로 인해 발생하는 정서인 선망/질투, 수치/

죄책을 제외하고 슬픔/우울, 분노/힘옴, 불안/걱정, 권태/싫증 및 미분화/괴로움을 측정하는 12문항을 사용하였다. 각 문항은 빈도와 강도를 고려하였을 때 최근 3개월 동안 각 감정을 얼마나 많이 느꼈는지에 대해 ‘전혀 느끼지 않았다’(1점)에서 ‘매우 많이 느꼈다’(5점)의 5점 척도로 측정하였다. 척도의 신뢰도 계수(Cronbach α)는 .95였다.

자원 손실

자원 손실을 측정하기 위해서 Hobfoll과 Lilly (1993)의 자원 보존 평가(conservation of resources evaluation, COR-E)의 자원 목록 중에서 일과 삶의 갈등 상황에서 손실에 해당하는 20개 문항을 사용하였다. 예를 들면, ‘가정 구성원 간의 친밀감’, ‘타인의 애정’ 등이다. 각 문항은 최근 3개월 동안의 회사생활에서 각각의 자원을 어느 정도 잃었다고(손실) 느끼는지를 ‘전혀 잃지 않았다’(1점)에서 ‘매우 많이 잃었다’(5점)의 5점 척도로 측정하였다. 척도의 신뢰도 계수(Cronbach α)는 .95였다.

조직 몰입

조직 몰입을 측정하기 위해서 Mowday 등(1979)의 조직 몰입 설문지(organizational commitment questionnaire) 중에서 “나는 회사를 위해서라면 어떤 직무라도 맡을 것이다”와 같이 현재 현실과 부합하지 않거나 “나는 동일한 업무라면 다른 회사에서 일할 수도 있었다”처럼 능력에 대한 질문인지 의도에 대한 질문인지가 모호한 문항들을 제거하고 최종적으로 5개 문항을 사용하였다. 조직 몰입 측정을 위한 예는 “지금 다니고 있는 회사가 좋은 회사라고 친구들에게 말한다”와 “나는 다른 회사보다 우리 회사에 입사한 것을 매우 잘한

일이라고 생각한다”이다. 각 문항은 최근 3개월 동안의 직장생활을 떠올렸을 때 해당 문항에 대해 어느 정도 동의하는지에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’(1점)에서 ‘전적으로 그렇다’(7점)의 7점 척도로 측정하였다. 척도의 신뢰도 계수(Cronbach α)는 .92였다.

반생산적 과업행동

반생산적 과업행동을 측정하기 위해 본 연구자들이 연구 1에서 개발한 반생산적 과업행동 척도 13문항을 사용하였다. 각 문항은 최근 3개월 동안의 회사생활에서 문항에 제시된 행동들을 얼마나 자주 하였는지에 대해 ‘전혀 하지 않았다’(1점)에서 ‘매일 했다’(5점)의 5점 척도로 측정하였다. 반생산적 과업행동 척도의 신뢰도 계수(Cronbach α)는 .83이었다.

분석방법

분석을 위해 첫 번째로, 연구 1에서 실시한 탐색적 요인분석을 통해 도출된 반생산적 과업행동의 4요인 구조에 대한 확인적 요인분석을 실시하였다. 이를 위해 Mplus 6.0을 사용하였고 최대우도법(ML)을 적용하였다. 두 번째로, SPSS 18.0 프로그램을 사용하여 조사 대상자의 인구통계학적 특성을 분석하였다. 세 번째로, 가설 1과 가설 2를 검증하기 위해 SPSS 18.0 프로그램을 사용하여 회귀분석을 실시하였다. 네 번째로, 일과 삶의 갈등과 조직 몰입 및 반생산적 과업행동 간의 관계에서 자원 손실과 부정 정서의 순차적인 매개효과를 분석하기 위하여 AMOS 21.0 프로그램으로 구조방정식 모형 검증을 실시하여 순차 매개모형에서 모든 직접 경로를 포함하는 연구모형(부분 매개모형)과 이러한 직접 경로를 순차적으로

제거한 세 개의 경쟁모형을 비교하였다. 각 모형의 합치도를 평가하기 위해서 기본적으로 χ^2 값의 통계적 유의성을 확인하였으나, χ^2 값은 표본크기에 민감하여 표본이 크면 값이 커지게 되어 영가설을 쉽게 기각하므로 합치도 지수를 같이 제시하였다. 표본크기에 영향을 덜 받는 지수로 홍세희(2000)가 추천한 CFI (comparative fit index), TLI(tucker-lewis index) 및 RMSEA(root mean square error of approximation) 지수와 SRMR(standardized root mean squared residual) 지수를 사용하였다. CFI와 TLI는 값이 클수록 합치도가 좋다는 것을 의미하는 정적 합치도(goodness of fit index)로, .9보다 클 경우 좋은 합치도를 보이고 있다고 해석할 수 있다. SRMR과 RMSEA는 값이 커질수록 합치도가 나쁘다는 것을 의미하는 부적 합치도(badness of fit index)로서 SRMR은 .08보다 작을 경우 적절한 합치도라고 할 수 있으며, RMSEA는 .05보다 작으면 좋은 합치도, .05 ~ .08사이면 적절한 합치도, .10 이상이면 부적절한 합치도라고 볼 수 있다(Browne & Cudeck, 1993; Brown, 2006). 다음으로 연구모형과 각 경쟁모형을 비교하기 위해 모형 간 χ^2 차이 검증을 실시하였고, χ^2 차이가 통계적으로 유의하지 않은 경우 더 간명한 모형을 선택하였다. 마지막으로, 최종 선택한 모형에서 자원 손실과 부적 정서의 순차적인 매개효과 유의성을 확인하기 위해 부트스트랩 검증을 실시하였다.

결 과

반생산적 과업행동 척도의 타당화

Mplus 6.0을 사용하여 연구 1에서 실시한 탐색적 요인분석을 통해 도출된 반생산적 과업행동의 4요인 구조에 대한 확인적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석에서 확인된 13개 문항이 4개 요인을 잘 나타내는지를 확인하기 위해 각 요인을 측정하는 문항들은 해당 요인에만 부하되도록 설정하였고 4개의 요인들 간에는 상호 상관이 존재하는 측정모형을 설정하였다. 그 결과를 표 2에 제시하였다. 표 2에 제시된 바와 같이, CFI와 TLI가 좋은 합치도의 기준인 .9에 근접하였고 SRMR이 좋은 합치도의 기준인 .08보다 작았다. RMSEA는 적절한 합치도의 기준인 .08보다는 약간 높은 수치를 보였다. 종합적으로 본 연구의 모형이 대체로 적절한 모형인 것으로 볼 수 있다.

기술통계 및 회귀분석

본 연구에서 사용된 측정변인의 평균과 표준편차, 상관계수 및 신뢰도가 표 3에 제시되어 있다. 매개변수 및 결과변수와 관련되어 있을 것이라고 예상되는 통제변인들(연령, 근속연수, 결혼유무)이 모두 한 개 이상의 변인과 상관이 유의미한 것으로 나타났다. 다음으로 일과 삶의 갈등이 조직 몰입과 반생산적 과업행동에 미치는 영향을 확인하기 위하여

표 2. 반생산적 과업행동의 확인적 요인분석 결과(n=450)

합치도 지수	χ^2	df	CFI	TLI	RMSEA	SRMR
4요인 모형	284.670	59	.897	.863	.092	.070

표 3. 측정변인들의 평균, 표준편차, 상호상관 및 신뢰도

변인	평균	표준편차	1	2	3	4	5	6	7	8
1 연령	39.59	10.30								
2 근속연수	11.50	8.80	.76**							
3 결혼유무	1.62	0.49	.61**	.49**						
4 WLC	4.01	1.26	-.08	-.06	-.07	(.96)				
5 자원 손실	2.73	0.74	-.10*	-.06	-.04	.75**	(.95)			
6 부적 정서	2.92	0.84	-.19**	-.13**	-.15**	.61**	.75**	(.95)		
7 조직 몰입	4.09	1.30	.14**	.09	.18**	-.29**	-.36**	-.45**	(.92)	
8 CWB	1.85	0.58	-.20**	-.14**	-.08	.19**	.28**	.36**	-.13**	(.83)

주1. 대각선의 괄호 안의 값은 변인의 신뢰도 계수임
 주2. N=450, * $p < .05$, ** $p < .01$.
 주3. 결혼유무는 1=미혼, 2=기혼
 주4. WLC : 일과 삶의 갈등, CWB : 반생산적 과업행동

통제변인들을 통제한 후 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과, 일과 삶의 갈등이 조직 몰입에 미치는 영향은 유의하였다($\beta = -.27, p < .001$). 따라서 일과 삶의 갈등이 클수록 구성원의 조직 몰입이 낮아질 것이라는 가설 1이 지지되었다. 또한 일과 삶의 갈등이 반생산적 과업행동에 미치는 영향도 유의하였다($\beta = .18, p < .001$). 따라서 일과 삶의 갈등이 클수록 구성원의 반생산적 과업행동이 많아질 것이라는 가설 2도 지지되었다.

자원 손실과 부적 정서의 매개효과 검증

가설 3과 가설 4를 검증하기 위해 AMOS 21.0 프로그램을 사용하여 구조방정식 모형을

분석하였다. 먼저, 통제변인들(연령, 근속연수, 결혼유무)은 모든 분석에서 통제하였다. 다음으로, 일과 삶의 갈등, 자원 손실, 부적 정서, 조직 몰입 및 반생산적 과업행동의 전체 측정 모형에 대한 전반적 합치도를 확인하였다. 분석 결과는 표 4에 제시되어 있다. 표 4에 제시된 바와 같이, 전체 측정 모형의 합치도는 전반적으로 우수하게 나타났다. 이후, 일과 삶의 갈등과 조직 몰입 및 반생산적 과업행동 간의 관계를 자원 손실과 부적 정서가 순차적으로 매개하는 모형에서 모든 직접 경로를 포함한 모형(부분매개모형)을 연구모형으로 설정하였다. 다음으로, ‘일과 삶의 갈등→조직 몰입’의 직접 경로와 ‘일과 삶의 갈등→반생산적 과업행동’의 직접 경로를 제거한 모형을 경쟁

표 4. 측정모형에 대한 전반적 합치도 지수

합치도 지수	χ^2	df	CFI	TLI	RMSEA	SRMR
측정모형	229.300	67	.968	.956	.073	.042

모형 1로, 다시 경쟁모형 1에서 ‘자원손실→조직 몰입’의 직접 경로와 ‘자원손실→반생산적 과업행동’의 직접 경로를 제거한 모형을 경쟁모형 2로, 다시 경쟁모형 2에서 ‘일과 삶의 갈등→부적 정서’의 직접 경로를 제거한 모형을 경쟁모형 3으로 설정하였다. 네 모형의 전반적 합치도 지수와 경로계수를 표 5와 그림 1에 제시하였다. 표 5에 제시된 바와 같이, 네 모형 모두 전반적인 합치도 지수가 좋게 나타났다. χ^2 차이 검증 결과, 연구모형과 경쟁모형 1, 경쟁모형 2 및 경쟁모형 3(완전매개모형)간의 χ^2 차이가 통계적으로 유의하지 않았고, 경쟁모형 3의 합치도 지수도 전반적으로 우수하게 나타났다. 따라서 일과 삶의 갈등과 조직 몰입 및 반생산적 과업행동 간의 관계를 자원 손실과 부적 정서가 완전 매개하는 간명한 모형인 경쟁모형 3이 더 적합한 것으로 판단하였다. 그림 1에 제시된 바와 같이, 경쟁모형 3의 자원 손실에 대한 일과 삶의 갈등의 경로계수가 유의하게 나타났다($\beta=.79, p<.001$).

또한 부적 정서에 대한 자원 손실의 경로계수가 유의하게 나타났고($\beta=.79, p<.001$), 조직 몰입에 대한 부적 정서의 경로계수가 유의하게 나타났으며($\beta=-.49, p<.001$), 반생산적 과업행동에 대한 부적 정서의 경로계수가 유의하게 나타났다($\beta=.38, p<.001$).

최종적으로 선택된 완전매개모형(경쟁모형 3)에서 자원 손실과 부적 정서의 간접 효과를 검증하기 위해 부트스트랩 검증을 실시하였다. 분석 결과는 표 6에 제시하였다. 표 6에 제시된 바와 같이, 조직 몰입에 대한 자원 손실과 부적 정서의 간접효과 값은 -.31로 .01 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 또한, 반생산적 과업행동에 대한 자원 손실과 부적 정서의 간접효과 값은 .23으로 .01 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 일과 삶의 갈등과 조직 몰입 및 반생산적 과업행동 간의 관계를 자원 손실과 부적 정서가 순차적으로 매개할 것이라는 가설 3과 가설 4가 지지되었다.

표 5. 연구모형과 경쟁모형에 대한 전반적 합치도 지수와 카이제곱 차이검증 결과

합치도 지수	χ^2	df	CFI	TLI	RMSEA	SRMR	$\Delta\chi^2(\Delta df)$
연구모형	304.629	98	.964	.949	.069	.046	
경쟁모형 1	304.866	100	.964	.951	.068	.046	.237(2)
경쟁모형 2	305.083	102	.964	.952	.067	.046	.454(4)
경쟁모형 3	306.792	103	.964	.953	.066	.047	2.164(5)

표 6. 부트스트랩에 의한 매개분석 결과

	추정계수	표준오차	95% 신뢰구간
일과 삶의 갈등 - 조직 몰입	-.307	.032	[-.371, -.254]
일과 삶의 갈등 - 반생산적 과업행동	.234	.033	[.169, .299]

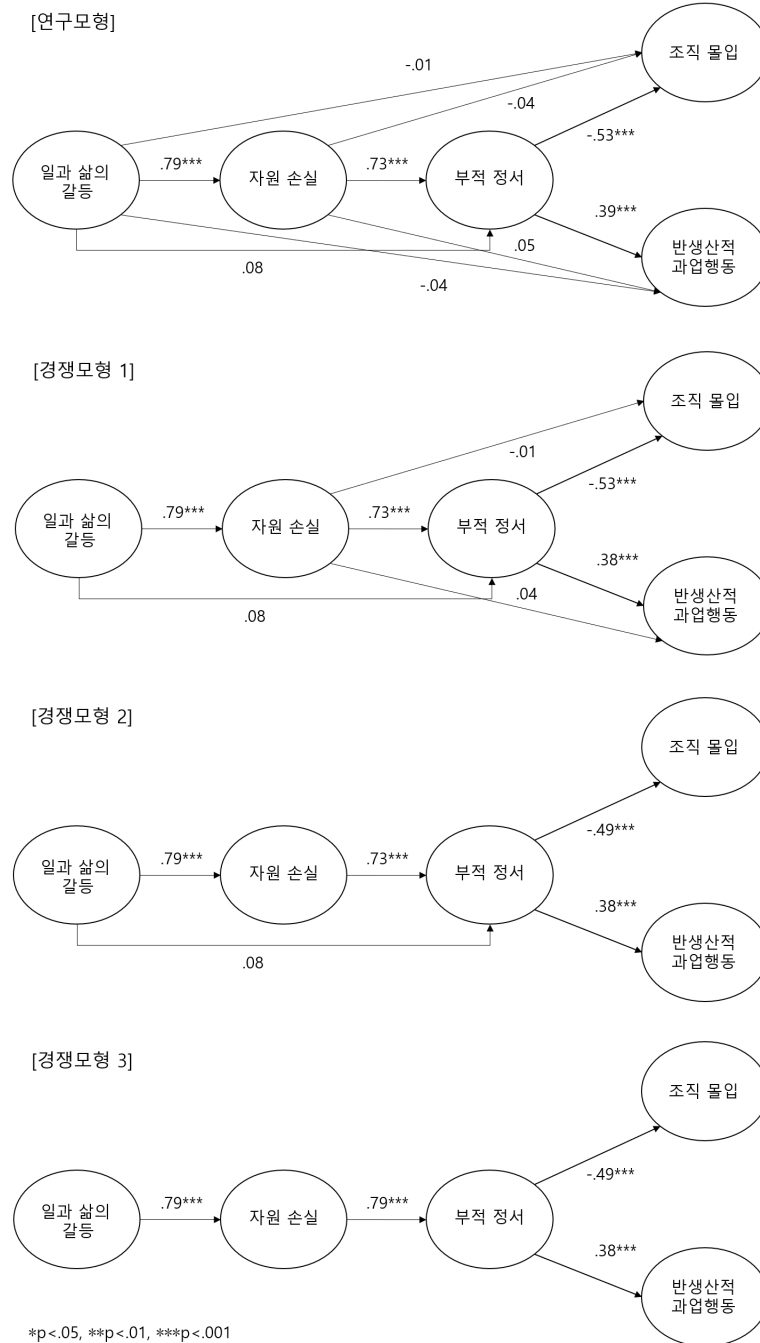


그림 1. 일과 삶의 갈등과 조직 몰입 및 반생산적 과업행동 간 관계에서 자원 손실, 부정 정서의 매개효과

논 의

본 연구는 국내 사무직 종사자들을 대상으로 한국 기업 문화를 반영하면서 동시에 측정의 민감성이 높은 반생산적 과업행동 척도를 개발하고 개발된 척도를 이용하여 일과 삶의 갈등을 느낀 구성원들이 조직 몰입이 감소하고 반생산적 과업행동이 증가하게 되는 이유를 자원 손실과 부적 정서를 통해 설명하고자 하는 것이었다. 일부 국내 연구들에서 반생산적 과업행동 측정의 어려움에 대해 보고하였다(예, 손은율 등 2011; 김영일, 유태용, 2008). 그 이유는 국내 기업 문화를 반영하지 못한 외국의 척도를 번안하여 활용하거나 국내에서 개발된 척도라고 할지라도 사회적 바람직성을 적절히 통제하지 못하였기 때문이었다. 연구 1에서는 이러한 문제를 해결하고자 국내 사무직 종사자를 대상으로 문항을 수집하였고 측정의 민감성을 높이고자 내용 중립화 및 실제 조직에서 관찰 가능한 행동들을 위주로 척도를 개발하였다. 이러한 결과 4개 요인의 13개 문항으로 구성된 척도가 개발되었다.

첫 번째 요인은 사무직에서 자주 발생할 수 있는 ‘조작’으로 보고 내용이나 문서를 허위로 작성하거나 임의로 수정하는 행동이었고, 두 번째 요인은 ‘언어적 적대행동’으로 언어적으로 타인에게 해를 끼치는 행동이었다. 세 번째 요인은 ‘근태’로 결근이나 지각과 같이 근무시간 불이행과 관련된 행동이었다. 마지막으로 네 번째 요인은 ‘업무외 행동’으로 근무시간에 업무와 관련 없는 판짓을 하는 행동이었다. 선행 연구 결과와 비교하면 조작, 근태, 업무외 행동은 조직 대상 반생산적 과업행동(CWB-O)이고 언어적 적대행동은 대인 대상 반생산적 과업행동(CWB-I)이라고 할 수 있다.

이러한 결과는 한국이 체면 문화에 속하기 때문에(최상진, 유승엽, 1992), 언어적 적대행동과 같이 타인에게 직접 드러나는 부정적인 대인 행동보다 조작, 근태 및 업무외 행동과 같은 남에게 발견되기 어려운 반생산적 행동이 더 많이 나타나고 있다는 점을 보여준다. 또한 연구 2에서 나타난 반생산적 과업행동 측정값의 평균과 분산 그리고 다른 척도와의 상관계수들을 살펴볼 때 본 연구에서 개발된 척도는 이전 국내연구들에 비해 민감하다고 할 수 있다. 연구 2에서는 일과 삶의 갈등과 조직 몰입 및 반생산적 과업행동 간의 관계를 자원 손실과 부적 정서가 순차적으로 매개한다는 것을 밝혀냈다. 즉, 일과 삶의 갈등을 느낀 구성원은 직장에서의 과도한 업무로 인하여 다른 영역(가정, 여가, 성장)에서의 의미 있는 자원들을 손실했다고 느끼고 그 결과 부적 정서를 경험한 구성원은 조직에 대한 몰입이 감소하고 반생산적 과업행동이 증가하는 것으로 나타났다.

본 연구는 학문적으로 세 가지 의의를 지닌다. 첫째, 국내 기업 문화를 감안한 민감한 반생산적 과업행동 척도의 개발을 통해 다양한 연구들이 진행될 수 있는 기반을 마련했다는 것에 의의가 있다. 반생산적 과업행동과 같이 조직 내 일탈행동들에 대한 국내 연구가 많지 않은 실정이다. 최근 들어 반생산적 과업행동의 국내 연구들이 늘어가고 있으나 여전히 대부분의 연구에서 외국의 척도를 번안해서 사용하고 있는 상황이다(예, 오아라, 박경규, 용현주, 2013; 이정민, 신용환, 손영우, 2016; 한주원, 박경규, 2009). 이러한 맥락에서 기존 반생산적 과업행동 척도들이 가지고 있는 문제점을 보완하여 국내 사무직용 반생산적 과업행동 척도를 개발함으로써 반생산적 과업행동

과 관련된 다양한 연구들이 가능할 수 있게 되었다. 둘째, 일과 삶의 갈등이 조직 몰입을 낮추고 반생산적 과업행동을 유발한다는 것을 검증하였다. 일과 삶의 갈등에 대한 많은 연구들이 긍정적 변인들과의 관련성을 다뤄왔다(예, Adams et al., 1996; Kossek & Ozeki, 1998; 장재운, 2004). 본 연구에서는 일과 삶의 갈등으로 인하여 직무 만족이나 긍정 행동을 감소시키는 것을 넘어서 조직에 대한 몰입을 낮추고 부정적 행동을 증가시킨다는 것을 밝혀내었다. 즉, 일과 삶의 갈등으로 인한 부정적 과급효과가 크다는 것을 확인하였다. 셋째, 일과 삶의 갈등과 조직 몰입 및 반생산적 과업행동과의 관계를 자원 손실과 부정 정서의 이중매개를 통해 그 메커니즘을 설명했다는 의의를 지닌다. 기존 연구들은 일과 가정의 갈등을 개인-조직 부합이나 자원보존이론으로 설명하고 있었으나(예, Ferguson et al., 2012; Scott, Ingram, Zagenczyk, & Shoss, 2015; Jenkins et al., 2016) 본 연구에서는 자원 손실과 부정 정서의 이중 매개효과를 실증적으로 검증하였다. 나아가 자원 손실과 부정 정서의 완전매개 효과를 통해 일과 삶의 갈등과 조직 몰입 및 반생산적 과업행동 간의 관계를 간명하게 설명하였다.

본 연구의 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 직장 내 과도한 업무는 조직 구성원뿐만 아니라 장기적인 관점에서 기업에게도 부정적이라는 점이다. 지속적인 야근이 일시적인 생산량의 증가로 이어질지 모르나 향후 기업에 더 큰 부정적 과급효과가 발생할 수 있다는 것이다. 즉, 이직이 어려운 현재 고용시장의 상황에서 조직 몰입이 낮아진다는 것이 곧바로 이직을 의미하지 않을 수 있으나, 고용시장의 상황이 변화하면 우수한 인재들이

회사를 떠날 수 있다. 또한 조직 내 부정적 행동은 강도가 약한 부정적 행동일지라도 그러한 행동들이 반복되면 강도가 심한 부정적 행동으로 발전될 가능성이 있는 용수철 효과(spiraling effect)가 있기 때문에(Andersson & Pearson, 1999) 장기적으로 더 큰 부정적 결과를 야기할 수 있다. 이러한 점에서 적절한 노동 시간과 강도는 관리되어야 한다. 일과 삶의 균형을 강조하는 각종 법안들이 발의되고 있다는 점에서 기업들은 구성원들의 일과 삶의 갈등에 대해 좀 더 민감하고 적극적으로 대응해야 할 것이다. 둘째, 야근이 필요한 상황일지라도 회사의 제도나 리더의 배려를 통해 자원 손실이 일어나는 것을 최소화하고 구성원의 정서를 관리하는 노력이 필요하다. 즉, 일이 많은 상황에서도 가족의 생일인 구성원이 제시기에 귀가할 수 있도록 배려한다면 ‘가족의 친밀감’과 같은 심리적 자원이 손실되는 것을 막을 수 있다. 더불어 조직 내 긍정 정서가 유발되면 과업수행, 협력 행동, 조직 헌신이 증가된다(박동건 등, 2005)는 점에서 구성원의 긍정 정서를 유발하고 부정 정서를 줄이는 정서관리도 수반되어야 할 것이다. 셋째, 반생산적 과업행동을 단순히 구성원 개인의 성향에 따른 이탈행동으로 치부해서는 안 된다는 것이다. 반생산적 과업행동이 개인의 성격요인(big5의 성실성, 호의성, 정서적 안정성)과 관련되어 있으나(Hough, 1992; Berry, Ones, & Sackett, 2007; Dalal, 2005) 주로 부정 정서나 직무 스트레스, 조직의 불공정성에 의해 발생하며(Fox et al., 2001; Aquino et al., 1999; Spector, 1997), 한 집단 내에 사소한 부정적 행동이라도 개개인들의 그러한 행동들이 조직 규범을 형성하게 되어 결국 다른 구성원들에게 영향을 미친다(Robinson & O’Leary-Kelly,

1998)는 점에서 회사 내 다수의 구성원으로부터 이러한 행동이 관찰된다면 이를 단순한 개인의 일탈로 생각할 것이 아니라 회사 차원에서 원인을 찾고 개선하는 활동이 필요하다.

본 연구의 제한점과 향후 연구 과제는 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 횡단 연구로 설계되어 일과 삶의 갈등, 자원 손실, 부적 정서, 조직 몰입 및 반생산적 과업행동을 동일한 시점에서 측정하였다. 이에 따라 변인들 간의 인과관계를 해석하는 데에 제한이 있다. 따라서 향후 연구에서는 예측변인을 측정할 후 다른 시점에서 결과변인을 측정하는 종단적 연구를 진행해 변인들 간의 인과관계를 명확히 파악할 필요가 있다. 둘째, 본 연구에서는 모든 변인들을 동일한 대상에게서 측정하였다. 따라서 동일 방법 분산에 의한 오류가 나타나 변인들 간의 상관관계가 높게 나타났을 가능성이 존재한다(Podsakoff, MacKenzie, Lee, & Podsakoff, 2003). 향후 연구에서는 일과 삶의 갈등, 자원 손실 및 부적 정서는 구성원에게 측정하고, 구성원의 반생산적 과업행동을 상사나 동료에게 측정하여 일과 삶의 갈등이 구성원의 태도 및 행동에 미치는 영향을 보다 명확히 확인할 필요가 있다. 셋째, 본 연구에서 측정된 자원 손실은 자원 획득을 고려하지 못하고 손실된 자원만을 협소하게 측정하였다. 예를 들어, 삶의 측면에서는 자원 손실이 발생하였지만 일적인 측면에서 자원을 획득할 수 있다는 것을 감안하지 못하였다. 이에 따라 후속 연구에서는 더 명확한 결론 도출을 위해 자원 획득을 감안한 포괄적인 손실을 측정해야 할 것이다. 넷째, 본 연구에서 개발된 반생산적 과업행동 척도의 요인 구조가 다소 안정적이지 못하다는 점이다. 그러한 결과 나타난 이유로 반생산적 과업행동은 하나의 구

성개념을 측정하는 상호 교환 가능한 문항들로 측정되는 것이 아니라 서로 다른 행동들의 결합으로 측정되었다는 점과 반생산적 과업행동의 응답률이 낮아 편포가 형성되므로 요인 구조가 왜곡될 수 있다(Spector et al., 2006)는 점을 고려해 볼 수 있다. 따라서 후속 연구에서는 그러한 가능성을 확인해 볼 필요가 있다.

참고문헌

- 국민일보 (2016, 2, 19). [세태기획] 새내기 직장인 ‘거짓말’로 산다... 사실대로 얘기하면 귀찮게 할까봐.
- 뉴스스 (2018, 1, 22). 직장인 절반 이상 “워라벨 좋다면 연봉 낮아도 이직한다.”
- 매일경제 (2017, 6, 2). [Biz Times] 100세 시대 왔다 채용·승진·정년...기존 규정 버려라.
- 연합뉴스 (2017, 10, 16). 근로시간 단축 초읽기...‘저녁 있는 삶’ vs ‘12조원 비용’
- 조선비즈 (2016, 12, 15). [트렌드2017]⑧ ‘저축 불가, 순간을 산다’ 율로(YOLO)세대...한 번뿐인 삶을 즐기자.
- 한라일보 (2017, 3, 6). “직장인 66%, 근무시간 외에도 업무 압박 느껴”
- 가영희 (2006). 성인의 직장-가정갈등이 영역별 만족도와 주관적 삶의 질에 미치는 영향. 한국심리학회지: 여성, 11(2), 163-186.
- 김영일, 유태용 (2008). 조직 구성원의 개인-환경부합과 정직성이 직장 내 일탈행동에 미치는 영향. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 21(1), 27-58.
- 김정운, 박정열 (2008). ‘일과 삶의 균형(Work-Life Balance)’척도 개발을 위한 연구. 여가

- 학연구, 5, 53-69.
- 김청택 (2016). 특집논문: 구조방정식모형의 문제점과 해결 방안; 탐색적 요인분석의 오남용 문제와 교정. *조사연구*, 17(1), 1-29.
- 박동건, 이은정, 최대정 (2005). 직장인의 정서 경험과 과업수행 및 맥락수행의 관계에서 성별과 억제규범의 차별적 영향력. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 18(3), 413-436.
- 손은을, 최명옥, 박동건 (2011). LMXSC 가 조직몰입 및 일탈행동에 미치는 영향. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 24(4), 719-738.
- 오아라, 박경규, 용현주 (2013). 조직지원인식과 직장내 일탈행동의 관계: 정서적 몰입의 매개효과와 조직기반 자긍심의 조절효과. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 26(1), 119-147.
- 유홍준 (2009). 직종별 직장절도 (職場竊盜) 에 대한 태도와 경험 및 인지. *사회과학*, 42(1), 113-134.
- 이요행, 방묘진, 오세진 (2005). 가족친화적 조직문화가 조직몰입, 직장만족, 이직의도, 그리고 가정만족에 미치는 영향. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 18(3), 639-657.
- 이은희 (2000). 일과 가족 갈등의 통합모형: 선행변인, 결과변인과의 관계. *한국심리학회지: 일반*, 19(2), 1-42.
- 이정민, 신용환, 손영우 (2016). 적대적 귀인이 반생산적 과업행동에 미치는 영향. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 29(4), 491-523.
- 이주일, 유경 (2010). 직장-가정 갈등의 세대 차이와 직장-가정 갈등이 행복에 미치는 영향: 직장여성의 경우. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 23(3), 471-501.
- 이춘우 (2014). 한국기업의 조직문화. *인사조직연구*, 22, 39-93.
- 장재윤 (2004). 직무 특성과 직장-가정간 갈등이 조직에 대한 애착 및 조직시민행동에 미치는 효과: 성차를 중심으로. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 17(1), 107-127.
- 최상진, 유승엽 (1992). 한국인의 체면에 대한 사회 심리학적 한 분석. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 6(2), 137-157.
- 최해연, 최종안 (2016). 한국인의 정서 구조와 측정. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 30(2), 89-114.
- 한주원, 박경규 (2009). 상사의 비인격적 감독이 부하의 직장 내 일탈행동에 미치는 영향. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 22(2), 233-259.
- 홍세희 (2000). 구조방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거. *한국심리학회지: 임상*, 19, 161-177.
- Adams, G. A., King, L. A., & King, D. W. (1996). Relationships of job and family involvement, family social support, and work-family conflict with job and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81, 411-420.
- Allen, T. D., Herst, D. E., 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.
- Allen, T. D., Johnson, R. C., Saboe, K. N., Cho, E., Dumani, S., & Evans, S. (2012). Dispositional variables and work-family conflict: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 80, 17-26.
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the

- workplace. *Academy of Management Review*, 24, 452-471.
- Aquino, K., Lewis, M. U., & Bradfield, M. (1999). Justice constructs, negative affectivity, and employee deviance: A proposed model and empirical test. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 1073-1091.
- Aryee, S., Srinivas, E. S., & Tan, H. H. (2005). Rhythms of life: antecedents and outcomes of work-family balance in employed parents. *Journal of Applied Psychology*, 90, 132-146.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of applied psychology*, 85, 349-360.
- Berry, C. M., Ones, D. S., & Sackett, P. R. (2007). Interpersonal deviance, organizational deviance, and their common correlates: a review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 410-424.
- Bowling, N. A., & Gruys, M. L. (2010). Overlooked issues in the conceptualization and measurement of counterproductive work behavior. *Human Resource Management Review*, 20, 54-61.
- Bragger, J. D., Rodriguez-Srednicki, O., Kutcher, E. J., & Indovino, L., & Rosner, E. (2005). Work-family conflict, work-family culture, and organizational citizenship behavior among teachers. *Journal of Business and Psychology*, 20, 303-324.
- Brown, T. A (2006). *Confirmatory Factor Analysis for Applied Research*. New York, Guilford Press.
- Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In K. A. Bollen & J. S. Long(Ed.), *Testing structural equation models*. Sage, Newbury Park, California.
- Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents. *Journal of vocational behavior*, 67, 169-198.
- Camara, W. J., & Schneider, D. L. (1994). Integrity tests: Facts and unresolved issues. *American Psychologist*, 49, 112-119.
- Chen, P. Y., & Spector, P. E. (1992). Relationships of work stressors with aggression, withdrawal, theft and substance use: An exploratory study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65, 177-184.
- Cho, Y. H., & Yoon, J. (2001). The origin and function of dynamic collectivism: An analysis of Korean corporate culture. *Asia Pacific Business Review*, 7, 70-88.
- Clore, G. L., Schwarz, N., & Conway, M. (1994). Affective causes and consequences of social information processing. *Handbook of social cognition*, 1, 323-417.
- Coffin, B. (2003). Breaking the silence on white collar crime. *Risk Management*, 50, 8.
- Colbert, A. E., Mount, M. K., Harter, J. K., Witt, L. A., & Barrick, M. R. (2004). Interactive effects of personality and perceptions of the work situation on workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 89, 599-609.
- Dalal, R. S. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Psychology*, 90, 1241-1255.
- Dilchert, S., Ones, D. S., Davis, R. D., & Rostow, C. D. (2007). Cognitive ability predicts

- objectively measured counterproductive work behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 92, 616-627.
- Donaldson, S. I., & Grant-Vallone, E. J. (2002). Understanding self-report bias in organizational behavior research. *Journal of Business and Psychology*, 17, 245-260.
- Edwards, J. R., & Rothbard, N. P. (2000). Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family constructs. *Academy of Management Review*, 25, 178-199.
- Ferguson, M., Carlson, D., Hunter, E. M., & Whitten, D. (2012). A two-study examination of work-family conflict, production deviance and gender. *Journal of Vocational Behavior*, 81, 245-258.
- Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59, 291-309.
- 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., & Market, K. S. (1997). Developing and testing an integrative model of the work-family interface. *Journal of Vocational Behavior*, 50, 145-167.
- Germeys, L., & De Gieter, S. (2017). Clarifying the dynamic interrelation of conflicts between the work and home domain and counterproductive work behaviour. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26, 457-467.
- Goh, A., Bruursema, K., Fox, S., & Spector, P. E. (2003). *Comparisons of self and coworker reports of counterproductive work behavior*. In Society for Industrial and Organizational Psychology Conference in Orlando, FL April (pp. 11-13).
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Gruys, M.L. (1999) *The Dimensionality of Deviant Employee Performance in the Workplace*. University of Minnesota.
- Gruys, M. L., & Sackett, P. R. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 11, 30-42.
- Hershcovis, M. S., Turner, N., Barling, J., Arnold, K. A., Dupre, K. E., Inness, M., LeBlanc, M. M., & Sivanathan, N. (2007). Predicting workplace aggression: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 228-238.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 513-524.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology*, 50, 337-421.
- Hobfoll, S. E., & Lilly, R. S. (1993). Resource conservation as a strategy for community psychology. *Journal of Community Psychology*, 21, 128-148.
- Hough, L. M. (1992). The 'Big Five' personality

- variables-construct confusion: Description versus prediction. *Human performance*, 5, 139-155.
- Jenkins, J. S., Heneghan, C. J., Bailey, S. F., & Barber, L. K. (2016). The Work-Family Interface as a Mediator between Job Demands and Employee Behaviour. *Stress and Health*, 32, 128-137.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. Oxford, England: John Wiley.
- 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*, 81, 139-149.
- Kuykendall, L., Tay, L., & Ng, V. (2015). Leisure engagement and subjective well-being: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 141, 364-403.
- Marcus, B., & Schuler, H. (2004). Antecedents of counterproductive behavior at work: a general perspective. *Journal of Applied Psychology*, 89, 647.
- Martins, L. L., Eddleston, K. A., & Veiga, J. F. (2002). Moderator of the relationship between work-family conflict and career satisfaction. *Academy of Management Journal*, 45, 399-409.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological bulletin*, 108, 171-194
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1, 61-89.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of vocational behavior*, 61, 20-52.
- Miles, D. E., Borman, W. E., Spector, P. E., & Fox, S. (2002). Building an integrative model of extra role work behaviors: A comparison of counterproductive work behavior with organizational citizenship behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 10, 51-57.
- Mitchell, M. S., & Ambrose, M. L. (2007). Abusive supervision and workplace deviance and the moderating effects of negative reciprocity beliefs. *Journal of Applied Psychology*, 92, 1159.
- Morgan, W. B., & King, E. B. (2012). The Association between Work-Family Guilt and Pro-and Anti-Social Work Behavior. *Journal of Social Issues*, 68, 684-703.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Murphy, K. R. (1993). *Honesty in the workplace*. Thomson Brooks/Cole Publishing Co.
- Nederhof, A. J. (1985). Methods of coping with social desirability bias: A review. *European Journal of Social Psychology*, 15, 263-280.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work -

- family conflict and family-work conflict scales. *Journal of applied psychology*, 81, 400-410.
- Pelled, L. H., & Xin, K. R. (1999). Down and out: An investigation of the relationship between mood and employee withdrawal behavior. *Journal of management*, 25, 875-895.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88, 879.
- Rabkin, J. G., & Struening, E. L. (1976). Life events, stress, and illness. *Science*, 194, 1013-1020.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
- Robinson, S. L., & O'Leary-Kelly, A. M. (1998). Monkey see, monkey do: The influence of work groups on the antisocial behavior of employees. *Academy of Management Journal*, 41, 658-672.
- Sackett, P. R. (2002). The structure of counterproductive work behaviors: Dimensionality and relationships with facets of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 10, 5-11.
- Sackett, P. and DeVore, C. (2001). 'Counterproductive behaviors at work' in *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology*. N. Anderson, D. Ones, H. Sinagil and V. Chockalingam (eds). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Scott K. L., Ingram, A., Zagencyk, T. J., & Shoss, M. K. (2015). Work-family conflict and social undermining behaviour: An examination of PO fit and gender differences. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88, 203-218.
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2007). The Recovery Experience Questionnaire: development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 204.
- Spector, P. E. (1997). The role of frustration in antisocial behavior at work. In R. A. Giacalone & J. Greenberg (Eds.), *Antisocial behavior in organizations* (pp. 1-7). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2005). A model of counterproductive work behavior. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive workplace behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 151 - 174). Washington, DC: APA.
- Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S. (2006). The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal?. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 446-460.
- Vardi, Y., & Weitz, E. (2003). *Misbehavior in organizations: Theory, research, and management*. Mahway, NJ: Erlbaum.
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063.
- Wegge, J., Dick, R. V., Fisher, G. K., West, M. A., & Dawson, J. F. (2006). A test of basic

assumptions of affective events theory (AET) in call centre work. *British Journal of Management*, 17, 237-254.

Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes, and consequences of affective experiences at work. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior* (Vol. 18, pp. 1-74). Greenwich, CT: JAI Press

1차 원고접수 : 2018. 01. 15

2차 원고접수 : 2018. 05. 05

최종게재결정 : 2018. 06. 18

The Effect of Work-Life Conflict on Organizational Commitment and Counterproductive Work Behaviors: The Mediating Effect of Resource Loss and Negative Emotion

Min U Kang

Yeong-hyun Hong

Youngwon Suh

Sunkyunkwan University

The first purpose of this study is to develop a Korean version of the counterproductive work behaviors (CWBs) scale suited for white-collar employees (Study 1). The second purpose of this study is to examine the indirect effect of employee's work-life conflict on their organizational commitment and CWBs through the resource loss and negative emotion (Study 2). In Study 1, we collected a CWBs-item pool through the literature review, open-ended questionnaire and interviews. We conducted an exploratory factor analysis with the data from 315 employees and found a four-factor structure of CWBs (counterfeit, verbally hostile behavior, withdrawal, and production deviance) consisting of 13 items. The results from a confirmatory factor analysis supported the validity of the four-factor structure. In Study 2, we hypothesized that employees who suffer from the work-life conflict perceive resource loss and this resource loss yields employees' negative emotion and the subsequent decrease in organizational commitment and the increase in CWBs. Based on the data from a sample of 450 employees, a structural equation modeling analysis was conducted. The results revealed that the work-life conflict had a negative effect on organizational commitment and a positive effect on CWBs. Also, these relationships were sequentially mediated by the resource loss and negative emotion, supporting for the research hypotheses. Finally, theoretical and practical implications, limitation and suggestion for future research were discussed.

Key words : *Work-Life Conflict, Organizational Commitment, Counterproductive Work Behaviors, Resource Loss, Negative emotion*