

## 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 정서소진과 직무열의에 미치는 영향: 일 관련 반추와 분리선호의 조절된 매개효과\*

김 다 윤

허 창 구†

대구가톨릭대학교 심리학과

본 연구는 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 직무태도(정서소진, 직무열의)로 이어지는 심리적 기제를 밝히기 위해, 일 관련 반추의 매개효과 및 근로자의 분리선호에 의한 조절된 매개효과를 확인하였다. 이를 위해 국내 기업에서 근무 중인 남녀 직장인을 대상으로 설문 조사를 실시하여 총 381명의 자료를 분석하였다. 연구결과, 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용은 정서적 반추를 매개로 정서소진에 정적 영향을 미치고, 문제해결 속고를 매개로 직무열의에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정서적 반추와 문제해결 속고의 매개효과 크기를 비교한 결과 정서적 반추를 통한 매개효과가 상대적으로 강했다. 한편 이러한 정서적 반추의 간접효과는 근로자의 분리선호가 높을수록 더 증가하는 것으로 나타났는데, 이는 일과 삶의 균형이 점차 강조됨에 따라 근로자의 분리선호가 증가될 것이 예상되는 근무환경을 고려할 때 향후 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 정서적 반추를 통해 직무소진을 증가시키거나 직무열의를 감소시키는 영향이 더욱 증가하게 될 것을 시사한다. 이러한 결과를 토대로 연구의 시사점을 논의하였으며 추후 연구 방향을 제시하였다.

주요어 : 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용, 정서적 반추, 문제해결 속고, 분리선호, 정서소진, 직무열의

\* 본 연구는 2017년도 대구가톨릭대학교 교비지원에 의해 수행됨.

† 교신저자 : 허창구, 대구가톨릭대학교 심리학과 부교수, [ckhur@cu.ac.kr](mailto:ckhur@cu.ac.kr), 053-850-3231

정보통신기술의 발달과 스마트폰, 태블릿 등 다양한 스마트 기기의 등장은 조직의 업무방식에 급격한 변화를 가져오고 있다(Suh, 2012). 근로자들은 의사소통뿐만 아니라 업무와 관련된 정보 검색 및 저장, 의사결정에 정보통신기술을 활용하고 있으며(Park, Lee, & Lee, 2014), 기업들 또한 직원들이 PC위주의 사무환경을 벗어나 언제, 어디서나 유연하게 업무를 수행할 수 있도록 ‘모바일 오피스’ 환경을 도입하고 있다(Lee, Park, & Lim, 2011).

업무관련 스마트폰 사용에 대한 연구들은 스마트폰의 업무 활용이 근로자들에게 응답 향상, 실시간 정보 증대, 빠른 의사결정, 작업일정 유연성 등을 제공하여 긍정적인 효과가 있음을 보여주었다(Derks, ten Brummelhuis, Zecic, & Bakker, 2014). 예를 들어, 스마트폰 사용으로 얻을 수 있는 작업의 유연성은 근로자가 직장과 가정의 역할을 동시에 수행할 수 있도록 돕고(Allen & Shockley, 2009), 기업 내 스마트폰의 사용은 동료 및 상사와의 관계를 증진시키고 지식의 공유를 확장시키며(Pitichat, 2013), 직장 내 관계 증진과 지식의 공유는 직무 만족을 향상시키는 주요한 요소들로서 더 나은 업무 효율성으로 이어질 수 있다(Carayannis & Clark, 2011; Gagné & Deci, 2005).

하지만 스마트폰의 사용은 근로자들이 업무 관련 연락에 대해 더 빨리 응답할 것이라는 기대를 증가시켰으며, 이는 잠재적으로 직원들이 퇴근 후에도 일하는 시간을 증가시켰다(Milliken & Dunn-Jensen, 2005; Towers, Duxbury, Higgins, & Thomas, 2006). 한국노동연구원이 제조업 및 주요 서비스 업종에 근무하는 임금 근로자 2,400여명을 대상으로 스마트 기기 업무활용 현황을 조사한 결과, 업무 시간 외 스마트폰기기로 일한 경험이 있는 직장인이 70.3%

로 나타났으며, 이러한 활동에 투입한 시간이 주당 평균 11시간인 것으로 나타났다(Lee & Kim, 2015). 근무시간의 양적 증가 이외에도 업무관련 스마트폰 사용에 대한 대표적인 우려는 일과 가정 간의 경계를 모호하게 한다는 것이다. 근무시간 외에도 직원들이 업무에 계속 연결되어 있기 때문에 작업이 중단되지 않고 가정생활을 방해하게 되며(Derks, van Mierlo, & Schmitz, 2014; Green, 2002), 그로 인해 근로자의 일-가정 갈등을 높이는 것으로 나타났다(Boswell & Oslon-Buchanan, 2007; Van Hooff, Geurts, Kompier, & Taris, 2006). 이렇듯 업무관련 스마트폰 사용에는 긍정적 시각과 부정적 시각이 공존하고 있으며, Towers 등(2006)은 모바일 기술에 의한 업무의 유연성을 ‘양날의 칼’이라고 지적한 바 있다.

근무시간 이외에 업무관련 스마트폰 사용의 영향에 대한 기존 연구들은 대부분 스마트폰 사용이 퇴근 후 ‘가정영역’ 예를 들어, 일-가정 갈등, 가정역할수행, 가정생활만족 등 개인적 삶에 미치는 ‘부정적 영향’에 초점을 맞추어 왔다(Chesley, 2005; Derks & Bakker, 2014; Derks, Bakker, Peters, & van Wingerden, 2016; Derks, van Duin, Tims & Bakker, 2015). 하지만, 업무관련 스마트폰 사용이 직장내 가정에서 모두 이뤄지고, 그 영향에 대한 긍정적 기대와 부정적 우려가 공존하는 점을 고려할 때, 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 직무영역에 미치는 긍정적 및 부정적 영향을 살펴볼 필요가 있다. 또한, 근무시간 외 업무관련 스마트폰이 긍정적 효과와 부정적 효과를 동시에 지닐 수 있다는 것은 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용에 대한 근로자의 인식이 다차원적으로 처리될 수 있음을 의미하며, 개인의 특성에 따라 근무시간 외 스마트폰 사용

의 허용정도 및 영향이 다를 수 있음을 의미한다(Illies, Wilson, & Wagner, 2009; Matusik & Mickel, 2011). 이와 관련하여 Kahneman과 Frederick(2002)의 이중처리모델(dual-process model)에서도 인간의 사고과정을 특정 사건에 의해 무의식적으로 활성화되는 자동적 처리과정(automatic processing)과 의식적으로 특정한 정보를 처리하는 통제적 처리과정(controlled processing)으로 구분하고 있다.

이상을 바탕으로 본 연구는 다음과 같은 세부적인 연구목적을 설정하였다. 첫째, 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 직무에 대한 정서소진과 직무열의에 미치는 영향을 알아봄으로써 직무영역에서의 긍정적인 효과와 부정적 효과를 동시에 확인하고자 한다. 둘째, 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 정서소진과 직무열의에 영향을 미치는 과정에서 두 가지 차별적인 사고의 역할을 확인하고자 한다. 셋째, 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 정서소진과 직무열의에 영향을 미치는 과정에서 개인차 즉, 분리선호의 역할을 확인하고자 한다. 이러한 연구를 통해 조직이 근무시간 외 스마트폰 활용과 관련된 정책을 시행하거나 효과적인 조직문화를 형성하는데 활용할 수 있는 근로자의 심리적 기제에 대한 이해를 제공할 수 있을 것으로 기대한다.

#### 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용

근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이란 ‘공식적인 근무시간 외(퇴근 후, 휴일, 주말 등)에 스마트폰을 사용하여 전화, 이메일, 메신저, 소셜 네트워크(SNS) 등을 통해 업무 지시를 주고받거나 각종 업무를 처리, 수행하는 것’을 의미한다(Lee, 2016). 근무시간 외 업무관

련 스마트폰 사용의 수준은 객관적 지표와 주관적 지표로 측정될 수 있는데, 객관적 지표는 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용 건수(빈도), 사용시간 등이 될 수 있으며, 주관적 지표는 근무시간 외 업무관련 스마트폰을 얼마나 사용했는지에 대한 개인의 인식을 의미한다. 따라서 근무시간 외에 업무와 관련된 스마트폰의 사용 정도를 객관적 수준으로 측정할 것인지 아니면 주관적 인식으로 측정할 것인지에 대해 결정할 필요가 있는데, 본 연구는 주관적으로 지각된 스마트폰 사용수준을 측정하기로 했다. 그 이유는 객관적 사실이 주관적 인식에 선행하며, 사람들은 주관적 인식 이후에 반응이 나타내기 때문에, 객관적 사실보다 주관적 인식이 개인의 내적인 심리에 근접하여 영향을 미치는 더 가까운 변인(proximal variables)으로 여겨지기 때문이다(Clarkson, Hirt, Jia, & Alexander, 2010). 또한 객관적 사용정도를 측정할 경우 측정기간을 어떻게 설정(월, 주, 일)하느냐에 따라 보고되는 수준이 달라질 수 있으며, 기간 별로 상이한 사용수준이 기억에 의해 보고되기 때문에, 중앙집중 혹은 최신효과 등의 보고오류가 포함될 수 있다. 따라서 본 연구자는 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용에 대한 객관적인 지표보다 주관적인 인식을 측정하는 것이 근로자의 반응 및 직무태도를 살펴보는 데 적합하다고 판단하였다.

#### 일 관련 반추

많은 사람들은 직장에서 일에 열중하고 있거나 문제에 직면했을 때뿐만 아니라, 일과 후에도 일과 관련된 정서적 반응이나 인지적 사고를 경험하게 된다. 이러한 경험은 일 관

런 반추(work-related rumination)로 불리는데, 일 관련 반추란 사람들이 일 관련 문제와 사건에 대해 생각하는 경향을 말한다(Cropley & Zijlstra, 2011).

반추에 대한 대부분의 연구는 반추를 부정적인 과정으로 개념화하고 있으며, 반추의 영향에 있어서도 부정적인 경험에 대한 반복적인 사고에 초점을 맞추고 있다(Parvettoni, Cropley, Leotta, & Bagnara, 2007). 하지만 Segerstrom, Stanton, Alden과 Shortridge(2003)는 반추를 부정적인 경험으로만 볼 것이 아니라, 반추의 목적이나 초점에 근거하여 긍정적인 경험과 부정적인 경험으로 구분되어야 한다고 주장하였다.

Cropley와 Zijlstra(2011)는 일 관련 반추의 긍정적·부정적 측면 모두를 포함하는 개념으로 정서적 반추(affective rumination)와 문제해결 숙고(problem-solving pondering)를 제안하였다. 정서적 반추는 ‘문제와 관련된 정서에 집중되는 고통스런 증상에 초점을 맞춘 반복적인 사고 과정’으로 정의되며(Nolen-Hoeksema, Wisco, & Lyubomirsky, 2008), 근무시간 외 업무관련 생각으로 유발되는 부정적 정서의 경험을 의미한다(Cropley, Michalianou, Pravettoni, & Millward, 2012). 한편, 문제해결 숙고는 ‘특정 업무관련 문제에 대한 해결책에 대한 감정적이지 않은 장기적인 생각’으로 정의되며(Cropley & Zijlstra, 2011), 특정한 문제에 대한 장기적인 정신적 검토 또는 이전에 수행한 일이 어떻게 개선될 수 있을지를 보기 위한 이전 작업에 대한 평가로 특징지어질 수 있는 사고의 형태를 의미한다.

정서적 반추와 문제해결 숙고의 가장 큰 차이점은 정서적 각성과 관련이 있다(Cropley & Zijlstra, 2011). 정서적 반추는 일과 관련된 문

제에 대해 생각할 때 나타나는 부정적인 정서 반응(예, 좌절, 짜증)과 관련되어 있으며, 정서적 반추의 초점은 문제를 해결하는 것이 아니라 정서적 반응의 연속에 있기 때문에 부정적 감정반응이 계속된다. 반면 문제해결 숙고는 일 관련 문제에 대한 해결책을 찾거나 완료되지 않은 일을 다음날 직장에서 처리하는 방법을 계획하는 인지적 과정에 초점이 맞춰져 있다(Querstret, Cropley, Kruger, & Heron, 2016).

따라서 본 연구는 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 근로자에게 미치는 영향을 정서적 반추와 문제해결 숙고를 통해 살펴보고자 한다.

#### 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용과 일 관련 반추

일과 중이건 일과 이후이건 간에 근로자가 일에 대한 생각을 중단하는 것은 쉽지 않다. 특히 직무에 대한 요구가 높을 경우, 근로자는 자신이 달성해야 할 목표에 비해 처리해야 할 일, 성취해야 할 목표, 미완성 업무 등의 불일치를 경험하게 되며, 이러한 불일치는 긴장도를 높여 스트레스로 작용할 수 있다(Smit & Barber, 2016; Syrek & Antoni, 2014; Syrek, Weigelt, Peifer, & Antoni, 2017). 사람들은 스트레스 받는 상황에 대해 더 많이 반추하는 경향이 있기 때문에(Lyubomirsky, Tucker, Caldwell, & Berg, 1999; Nolen-Hoeksema, McBride, & Larson, 1997), 직무요구로 인한 이러한 긴장은 근로자로 하여금 의도와 상관없이 직무관련 사건에 대한 생각이 자동적으로 떠오르는 반추를 경험하게 한다(Jeun & Son, 2012).

한편, 직무요구에 따른 긴장은 스트레스로 작용하기도 하지만, 문제해결을 통해 긴장을

해소하려는 전략을 찾게 만들 수 있다. Lazarus와 Folkman(1984)의 스트레스 평가이론에서도 직무요구가 클수록 그로 인한 스트레스가 발생하게 되지만, 그러한 요구를 해결할 수 있는 자원에 대한 인지적 평가과정을 거치게 된다고 말하고 있다. 즉 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용은 자동적으로 직무요구로 인한 스트레스를 유발할 수 있지만, 의식적으로 문제를 해결하고자 하는 인지적 과정을 유발할 수도 있다는 것이다.

따라서 근무시간 외 스마트폰을 통한 업무 연락 및 처리가 직무요구에 대한 자동적 사고로 이어질 경우 정서적 반추로 이어질 것이지만, 스트레스 요인을 없애거나 문제에 대한 해결책을 마련하는데 초점이 맞춰진 통제적 사고로 이어질 경우 문제해결 속고로 이어질 것으로 예상할 수 있다.

**가설 1.** 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용은 (a)정서적 반추 및 (b)문제해결 속고와 정적 관련성이 있을 것이다.

#### 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용과 정서소진의 관계에서 정서적 반추의 역할

직무탈진의 하위요인인 정서소진(emotional exhaustion)은 정신적, 육체적으로 과도하게 고갈되어 있는 느낌으로, 과도한 심리적 부담 또는 요구들(demands)에 기인한 개인의 정서적 자원들(resources)이 고갈되었다고 느끼는 에너지 결핍으로 정의된다(Shin, 2003). 정서소진은 직무요구의 증가와 개인자원의 감소로 인해 가장 먼저 나타나는 직무탈진 신호로서 직무탈진과정을 이해하는 중심변인이며(Baba, Jamal, & Tourigny, 1998; Cordes & Dougherty, 1993;

Cropanzano, Rupp, & Byrne, 2003; Maslach, 1978; Zohar, 1997), 직무탈진의 핵심적 의미를 가장 잘 나타내 주며(Shirom, 1989), 직무탈진의 다른 하위요인(냉소, 효능감감소)에 비해 다양한 조직변인들과 강한 관련성을 보여주었다(Lee & Ashforth, 1993, 1996; Wright & Bonett, 1997).

한편, 정서적 반추는 직장 스트레스 상황을 재경험하게 함으로써, 육체 및 심리적으로 부정적인 결과를 초래하는 정신-생리적 활동을 유발하고 결과적으로 회복을 억제한다(Brosschot, Gerin, & Thayer, 2006; Pieper & Brosschot, 2005; Verkuil, Brosschot, Gebhardt, & Thayer, 2010). 직원들이 직무요구를 충족시키기 위해 필요한 노력으로부터 회복을 하지 못하면 그들은 피로를 경험한다. 피로한 사람들은 짜증과 같은 부정적 정서를 더 빈번하게 반추하며, 이러한 정서적 반추는 정서적 회복력을 떨어뜨린다(Querstret et al., 2016).

따라서 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 직무요구로 받아들여져 직무와 관련된 정서적 반추를 일으키게 되면, 정서적 반추는 근로자의 정서적 회복력을 감소시켜 결국 정서소진을 증가시킬 것으로 예상할 수 있다.

**가설 2.** 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용과 정서소진의 관계를 정서적 반추가 정적으로 매개할 것이다.

#### 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용과 직무열의의 관계에서 문제해결 속고의 역할

직무열의는 업무에 개인자원을 능동적으로 할당하는 동기의 개념으로(Kanfer, 1990; Rich, Lepine, & Crawford, 2010), Shaufeli 등은 직무열의를 ‘활력, 헌신, 몰입으로 특징지어지는 궁

정적이고 성취감을 주는 업무관련 정신상태'로 정의하였다(Shaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002). 여기서 활력(vigor)이란 일하는 동안의 높은 수준의 에너지와 정신 회복력, 일에 기꺼이 노력을 기울이려는 의지, 어려움에 대한 인내이며, 헌신(dedication)은 열정과 의미, 자존감, 영감에 의해 성취되는 일에 대한 강한 관여이고, 몰입(absorption)은 일로부터 분리될 수 없고, 시간이 빠르게 지나가는 것으로 특징지어지는 일에 대한 긍정적 몰두 상태를 의미한다.

문제와 걱정을 인식하는 것은 생산적인 문제해결과 열의의 증가로 이어지기 때문에 적응적이고 건강한 것이다(Brosschot, Dijk, & Thayer 2007). 이러한 문제해결적 속고가 해결책으로 이어질 경우 긍정적인 용기를 가질 수 있게 해주며, 목표를 달성했을 때 성취감과 만족감을 제공한다(Kinnunen, Feldt, Sianoja, de Bloom, Korpela, & Geurts, 2017). 또한 문제해결 속고가 높은 사람들은 일에 대해 열정적이고 헌신적으로 느끼며, 직무열의가 시간이 지남에 따라 높아졌으며(Kinnunen et al., 2017), 직무로부터 분리되지 못하여 지속적인 직무요구를 경험할 수 있음에도 불구하고 성공적인 목표달성으로 인해 높은 수준의 직무열의를 유지할 수 있는 것으로 나타났다(Leiter & Bakker, 2010).

따라서 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 직무요구로 받아들여지더라도 직장에서 끝내지 못한 업무나 개인의 수행을 통제하기 위한 문제해결 속고로 이어지게 되면, 문제해결 속고는 근로자의 목표달성을 위한 노력과 의지 및 일에 대한 관여를 높여 직무열의를 증가시킬 것으로 예상할 수 있다.

**가설 3.** 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용과 직무열의의 관계를 문제해결 속고가 정적으로 매개할 것이다.

### 분리선호

경계이론(boundary theory)에 따르면 개인은 자신을 둘러싼 환경을 단순화하고 범주화하는 방식으로 삶의 영역 간 경계를 만들고 형성하며(Ashforth, Kreiner, & Fugate, 2000; Clark, 2000; Nippert-Eng, 1996), 영역 간 경계는 개인이 여러 다른 삶의 영역에서 가지고 있는 역할들을 구조화하고 구분하는 역할을 한다(Clark, 2000). 직장인의 경우 일과 가정에서의 역할을 수행하는 과정에서 직장영역과 가정영역 사이의 경계를 형성할 수 있는데, 이때 직장영역과 가정영역을 분리하거나 통합하고자 하는 정도에는 개인마다 차이가 있다(Ashforth et al., 2000; Clark, 2000; Edwards & Rothbard, 1999; Nippert-Eng, 1996).

분리선호(segmentation preferences)란 일과 가정 영역 간에 강하거나 약한 침투성을 가진 경계를 형성하고 일과 가정의 다양한 측면을 분리 혹은 통합하고자 하는 것에 대한 선호 정도를 나타낸다(Kreiner, 2006). 직장과 가정을 분리하고자 하는 사람들(segmenters)은 직장과 가정 사이에 경계 혹은 정신적 울타리를 형성하고 유지함으로써 가능한 두 영역을 분리하는 것을 선호한다. 이러한 개인은 직장과 가정에 별도의 달력과 열쇠고리를 가지고 있고, 한 영역의 문제를 다른 영역의 사람과 의논하지 않거나, 한 영역에 있는 동안 다른 영역에 대한 문제를 생각하지 않음으로써 두 영역간의 연결을 끊는다(Nippert-Eng, 1996). 반면, 직장과 가정을 통합하고자 하는 사람들

(integrators)은 직장과 가정 간의 경계를 제거하고 각 영역의 면을 혼합하는 것을 선호한다. 삶의 영역들을 통합하고 영역 간의 경계가 존재하지 않거나 매우 희미하며(Ashforth et al., 2000), 직장에 가족사진을 놓거나 동료들을 저녁 식사를 위해 집으로 초대하거나, 직장에서 가족에 대한 이야기를 하는 등을 통해 두 영역의 요소를 통합하고자 한다(Nippert-Eng, 1996).

#### 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용, 일 관련 반추, 분리선호의 관계

직무요구-자원모형(Job D-R model)에 따르면, 조직구성원을 둘러싼 업무환경은 노동자들에게 직무요구(job demand)로 작용하여 스트레스를 높일 수 있지만, 직무자원(job resource)으로 활용된다면 스트레스를 줄일 수 있다(Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). 즉, 근무시간 외 스마트폰 업무 사용이 항상 누구에게나 일관되게 긍정적이거나 부정적인 것은 아니며, 개인이 스마트폰을 사용하는 태도에 따라 긍정적 결과 혹은 부정적 결과가 나타날 수도 있다. 본 연구는 직장과 가정에 대한 분리 선호에 따라 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 직무요구 혹은 직무자원으로 인식될 수 있을 것으로 보았다.

이전 연구결과에서도 분리를 선호하는 사람은 퇴근 후 스마트폰의 장점이나 필요성을 느끼지 못했고 직장 영역 밖에서 업무관련 스마트폰 사용을 줄임으로써 가정생활을 촉진해야 한다고 느낀다고 보고했다(Duxbury, Higgins, Smart & Stevenson, 2014). 즉, 분리 선호자에게 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용은 비자

발적인 것이며, 가정에서의 역할수행을 방해하는 직무요구로 지각될 수 있다(Derks et al., 2016). 이는 스트레스 요인으로 작용하여 업무와 관련된 반추를 경험하게 될 것이며, 인지적인 문제해결 숙고보다는 정서적인 반추를 할 가능성이 크다고 할 수 있다.

#### 가설 4. 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용과 정서적 반추 간의 정적관계를 분리선호가 강화할 것이다.

한편, 일과 가정 영역을 통합하고자 하는 사람에게는 스마트폰이 업무를 처리하거나 일과 관련된 정보를 탐색할 수 있는 직무자원이 될 수 있다. 이들은 모바일 기술의 도입으로 업무유연성과 통제감이 증가되어 일과 삶의 균형이 개선되었다고 보고했다(Kossek, Ruderman, Braddy, & Hannum, 2012). 즉, 통합 선호자의 경우 스마트폰이 일과 가정 요구를 모두 충족시킬 수 있는 향상된 유연성을 제공하기 때문에 개인이 선호하는 라이프 스타일을 촉진하는 것으로 보이며(Derks et al., 2016), 근무시간 외에 스마트폰을 사용하여 업무를 처리하는 것에 개의치 않는 자발적 사용자로 볼 수 있다.

이들은 스마트폰을 두 영역에서의 역할을 수행할 수 있게 하는 직무자원으로 지각할 것이며, 반추의 초점을 업무관련 정서의 반추보다는 문제를 해결하기 위한 인지적 과정에 둬으로써 문제해결 숙고를 할 가능성이 높을 것으로 예상할 수 있다. 이를 분리선호의 관점에서 해석하면, 분리선호가 높을수록 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용으로 인한 문제해결 숙고가 줄어들 것으로 예상할 수 있다.

**가설 5.** 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용과 문제해결 속고의 정적관계를 분리선호가 약화시킬 것이다.

위에서 가정한 분리선호의 조절효과는 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용과 일 관련 반추의 관계를 강화하거나 약화시키는데 그치기보다는, 앞의 가설(2, 3)에서 가정하였던 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 정서소진이나 직무열의에 미치는 간접효과의 크기를 변화시킴으로써 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 직무소진이나 직무열의에 미치는 총 효과의 크기를 변화시킬 수 있다. 이러한 조건부 간접효과(conditional indirect effect)의 검증은 매개효과의 항상성을 가정한 기존의 매개모형 연구와 달리 조절변인에 따른 매개효과의 변화추이를 보여줌으로써 비일관적인 매개효과의 가능성을 설명해 줄 수 있다는 점에서 의미가 있다. 본 연구에서는 분리선호의 조절효과 가설과 같은 맥락에서, 분리선호가 높을수록 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 정서소진에 미치는 영향에 대한 정서적 반추의 간접효과가 커질 것으로 예상했으며, 직무열의에 미치는 영향에 대한 문제해결 속고의 간접효과는 작아질 것으로 예상하였다.

**가설 6.** 분리선호가 높을수록, 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 정서적 반추를 통해 정서소진에 미치는 간접효과의 크기가 커질 것이다.

**가설 7.** 분리선호가 높을수록, 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 문제해결 속고를 통해 직무열의에 미치는 간접효과의 크기가 작아질 것이다.

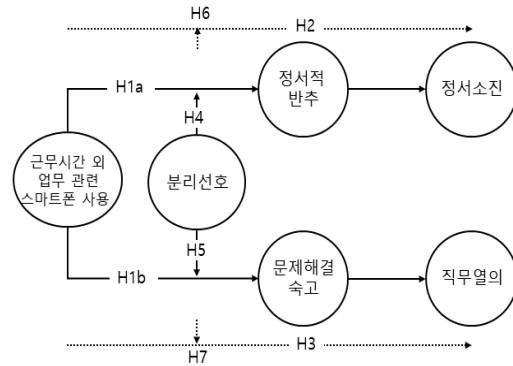


그림 1. 변인 간 관계 및 가설

이상의 가설들을 종합하여 본 연구에서 설정한 변인 간의 관계를 나타내면 그림 1과 같다.

## 연구방법

### 연구대상

본 연구의 조사대상자는 국내 기업에서 근무하고 있는 남녀 직장인이며, 다양한 교육과정에 참여한 소규모(20~25명) 집단들을 대상으로 조사의 목적을 설명하고 별도의 설문응답시간을 제공하고 응답 후 그 자리에서 설문지를 회수하였다. 설문지는 대부분 회수되었으며, 불성실한 응답을 제외한 총 381명의 자료가 분석에 사용되었다. 조사대상자들의 인구통계학적 특성은 다음과 같다. 남성 190명(49.9%), 여성 191명(50.1%); 20대 122명(32.0%), 30대 81명(21.3%), 40대 131명(34.4%), 50대 47명(12.3%); 근무기간 평균 7.45년(SD= 7.07); 일반사무/관리 135명(34.5%), 생산/기술 94명(24.7%), 영업 7명(1.8%), 서비스 65명(17.1%), 전문 63명(16.5%).



## 측정도구

### 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용

Derks와 Bakker(2014)의 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용 척도(intensive smartphone-use scale)를 사용하였다(예: 나는 퇴근 후에 업무를 처리하기 위해서 스마트폰을 자주 사용 한다). 총 4문항이며 Likert식 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다( $\alpha=.78$ ).

### 일 관련 반추

Cropley와 Zijlstra(2011)가 개발한 일 관련 반추(Work-Related Rumination Questionnaire, WRRQ) 척도 중 정서적 반추 5문항(예: 업무시간 외에도 일 문제로 짜증이 난다)과 문제 해결 속도 5문항(예: 여가시간에 업무관련 문제에 대한 해결책을 찾는다)을 사용하였다. 두 하위요인 모두 Likert식 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였으며, 본 연구에서의 신뢰도는 정서적 반추  $\alpha=.92$ , 문제해결 속도  $\alpha=.83$ 이었다.

### 정서소진

Schaufeli, Leiter, Maslach와 Jackson(1996)이 개발한 직무탈진 척도(MBI-GS)를 번안 및 타당화한 한국판 척도(Shin, 2003)를 사용하였다. 본 연구에서는 직무탈진의 대표적인 하위요인으로 여겨지는 정서소진 5문항을 사용하였다(예: 내가 맡은 일을 하는데 있어서 정서적으로 지쳐있음을 느낀다). Likert식 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다( $\alpha=.85$ ).

### 직무열의

Schaufeli와 Bakker(2003)가 개발한 직무열의

척도(Utrecht Work Engagement Scale, UWES)를 사용하였다. 활력 6문항(예: 일을 할 때 나는 넘치는 힘을 느낀다), 헌신 5문항(예: 나는 내 일에 대해 자부심을 느낀다), 몰입 6문항(예: 직무를 수행할 때, 나는 시간 가는 줄 모른다)으로 구성되어있다. 세 하위요인 모두 Likert식 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였으며, 요인별 신뢰도는 활력  $\alpha=.80$ , 헌신  $\alpha=.86$ , 몰입  $\alpha=.78$ 이었고, 전체 신뢰도는  $\alpha=.90$  이었다.

### 분리선호

Kreiner(2006)가 개발한 분리선호(segmentation preferences) 척도를 사용하였다(예: 나는 회사 일은 회사에서만 하는 것을 더 선호한다). 총 4문항이며 Likert식 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다( $\alpha=.73$ ).

### 업무량

Bakker, Demerouti, Taris, Schaufeli와 Schreurs(2003)가 개발한 업무량(Workload) 척도를 이용하여, 본 연구에 사용된 종속변인들(정서소진, 직무열의)에 영향을 미칠 수 있는 업무량의 영향을 통제하였다(예: 나는 해야 하는 일이 너무 많다). 총 3문항이며 Likert식 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다( $\alpha=.56$ ).

### 분석방법

근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 일 관련 반추를 통하여 정서소진 및 직무열의에 영향을 미치는 직접효과 및 매개효과 검증을 위해 Mplus 7.0을 사용하였으며, 매개효과의 유의성 검증을 위해서 부트스트래핑

(bootstrapping)을 실시하였다.

다음으로, 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용과 일 관련 반추, 정서소진 및 직무열의 간의 관계에서 분리선호의 조절효과 및 조절된 매개효과를 검증하기 위해 Hayes(2013)가 제안한 SPSS PROCESS 모델 7을 이용하였다. 이 분석방법은 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용과 분리선호의 상호작용항의 유의성을 검증과 함께 조절변인인 분리선호의 수준에 따른 간접효과의 크기변화의 유의성 지수(index)를 제공해 준다. 추가분석으로 실시한 정서적 반추와 문제해결 숙고의 매개효과의 차이는 Lau와 Cheung(2010)이 제안한 절차에 따라 비교하였다. 이 분석방법은 bootstrap을 통해 두 매개효과 차이의 유의성 검증하며, 95% 신뢰구간에 0이 포함되지 않는다면 매개효과의 차이가 유의하다는 것을 의미한다. 이상의 모든 분석에서 종속변인에 영향을 미칠 수 있는 가외변인의 영향을 제거하기 위해 대표적인 직무스트레스원으로 여겨지는 업무량

의 영향을 통제하고 분석하였다.

## 결 과

### 측정변인들의 기술통계치와 상관관계

본 연구에 포함된 측정변인들의 기술통계치와 상관관계는 표 1과 같다. 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용은 정서적 반추( $r=.51, p<.001$ ), 문제해결 숙고( $r=.41, p<.001$ ), 정서소진( $r=.26, p<.001$ )과 정적 상관을 보여주었으며, 직무열의와는 유의한 상관을 보이지 않았다. 한편 매개변인으로 고려된 정서적 반추는 정서소진( $r=.67, p<.001$ )과 정적 상관을, 직무열의( $r=-.30, p<.001$ )와 부적 상관을 보였으며, 문제해결 숙고는 직무열의( $r=.34, p<.001$ )와 정적 상관을 보였으나 정서소진과는 유의한 상관을 보이지 않았다. 조절변인으로 고려된 분리선호는 정서적 반추( $r=.23, p<.001$ )와 정

표 1. 측정변인들의 평균, 표준편차, 상관관계 분석 결과

	1	2	3	4	5	6	7
1 스마트폰사용	-						
2 정서적 반추	.51***	-					
3 문제해결 숙고	.41***	.21***	-				
4 정서소진	.26***	.67***	-.00	-			
5 직무열의	.09	-.30***	.34***	-.38***	-		
6 분리선호	-.04	.23***	-.32***	.40***	-.32***	-	
7 업무량	.17***	.18***	.14**	.19***	.24***	.18***	-
평균(M)	2.50	2.66	3.03	3.04	3.24	3.85	3.87
표준편차(SD)	.85	.84	.72	.77	.55	.76	.55

주 1. 스마트폰 사용은 '근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용'임.

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$ .

적 상관을, 문제해결 속도( $r=-.32, p<.001$ )와 부적 상관을 보였다.

### 측정타당성 검증

가설 검증에 앞서 본 연구에 사용된 척도들의 측정타당성을 검증하기 위해 확인적 요인분석을 실시한 결과 CFI=.911, TLI=.898, RMSEA=.065, SRMR=.079로 수용가능한 적합도 수준을 보여주었다. 수렴타당도를 확인하기 위해 잠재변인과 측정문항 간 표준화 요인계수를 살펴본 결과 .429~.888로 한 문항 외에 모두 .50 이상이었으며 모든 계수가 통계적으로 유의하였다( $p<.001$ ). 다음으로 각 잠재변인에 대해 Fornell과 Larcker가 제안한 구성개념신뢰도(CR)가 .749~.922로 모두 .70 이상이었으며, Hair, Anderson, Tatham 및 William(1998)이 제안한 분산추출지수(AVE)도 .472~.695로 대부분 .50 이상으로 나타나 수렴타당도를 보여주었다. 마지막으로 잠재변인들 간의 상관관계는 .023~.727로 .80 이상으로 다중공선성이 나타나지 않아 잠재변인 간 변별타당도를 보여주었다.

### 연구모형 검증

#### 일 관련 반추의 매개효과

근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용과 직무태도(정서소진, 직무열의)의 관계에서 일 관련 반추(정서적 반추, 문제해결 속도)의 매개 역할을 반영한 병렬 이중매개모형의 적합도를 검증한 결과는 표 2와 같다. 가설검증을 위한 최적의 모형을 찾기 위해 먼저 본 연구의 직접효과 및 매개가설(1a, 1b, 2, 3)의 경로를 포함한 모형을 기본모형으로 설정하고, 정서적

표 2. 모형 간 전반적 적합도 비교

모형	$X^2$	df	CFI	TLI	RMSEA
측정모형	739.00	284	.91	.90	.07
기본모형	661.91	202	.90	.88	.08
대안모형	570.65	200	.92	.91	.07

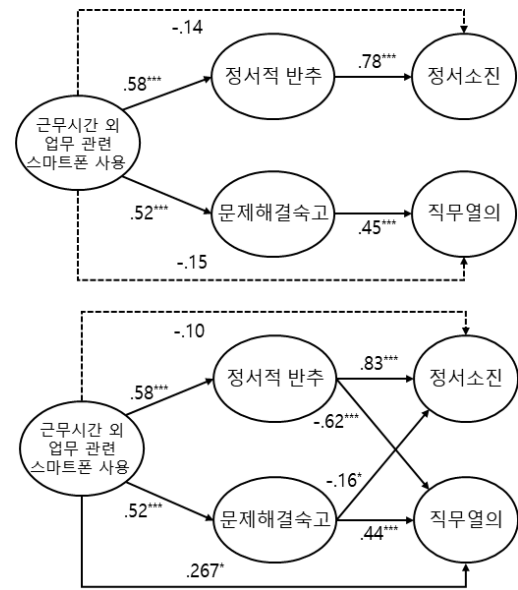


그림 2. 기본모형(상) 및 대안모형(하)

반추와 직무열의의 관계 및 문제해결 속고와 정서소진의 관계를 추가한 모형을 대안모형으로 설정하였다. 기본모형과 대안모형은 그림 2와 같다. 분석결과 기본모형의 적합도(CFI=.90, TLI=.88, RMSEA=.08)에 비해 대안모형의 적합도(CFI=.92, TLI=.91, RMSEA=.07)가 다소 양호하게 나타났으며 수용 가능한 수준이었다. 카이스퀘어 차이검증에서도 유의한 차이가 나타나( $\Delta\chi=91.3, \Delta df=2, p<.001$ ), 설명력이 높은 대안모형을 가설검증을 위한 최종모형으로 삼는 것이 타당하다고 판단하였다. 최종모형을 통해 보았을 때, 근무시간 외 업무관련 스마

표 3. 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용과 정서소진 및 직무열의의 관계에서 일 관련 반추의 매개효과

Path	Estimate	SE	95% Bias-corrected CI	
			LLCI	ULCI
근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용 → 정서적 반추 → 정서소진	.427	.057	.325	.554
근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용 → 문제해결 숙고 → 직무열의	.130	.026	.083	.188

트폰 사용은 정서적 반추( $\beta=.58, p<.001$ )와 문제해결 숙고( $\beta=.52, p<.001$ )에 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 근무시간 외 스마트폰 사용으로 인해 근로자의 정서적 반추뿐 아니라 문제해결 숙고가 함께 증가함을 의미한다. 따라서 가설 1a와 1b가 지지되었다.

다음으로 가설 2와 3에서 설정한 매개효과의 통계적 유의성을 검증하기 위해 부트스트래핑을 10,000회 실시하여 간접효과의 신뢰구간을 확인하였으며 그 결과를 표 3에 제시하였다. 먼저, 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 정서적 반추를 매개로 정서소진에 미치는 정적 간접효과는 유의한 것으로 나타났으며(Bootstrap CI .379, .579), 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 문제해결 숙고를 매개로 직무열의에 미치는 정적 간접효과 역시 유의한 것으로 나타났다(Bootstrap CI .141, .312). 따라서 가설 2와 가설 3이 지지되었다.

**분리선호의 조절효과**

근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용과 정서적 반추의 관계에서 분리선호의 조절효과를 검증한 결과, 표 4와 같이 분리선호는 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용과 정서적 반추 사이의 정적 관계를 강화하는 것으로 나타났

다( $\beta=.40, p<.05$ ). 이러한 조절효과의 양상을 파악하기 위해 SPSS Process Macro를 통해 단순 회귀선 검증을 실시한 결과, 표 5에 제시한 바와 같이 분리선호의 평균 및  $\pm 1$  표준편차 수준에서 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 정서적 반추에 미치는 조건부 효과는 모두 유의했으며, 분리선호가 높을수록 조건부 효과의 크기가 증가하는 양상을 보여주었다. 따라서 가설 4가 지지되었음을 확인하였으며 이러한 조절효과를 도식적으로 그림 3에 제시하였다.

한편, 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 문제해결 숙고에 미치는 정적 영향에 대한 분리선호의 조절효과는 유의하지 않았다. 구체적으로, 분리선호는 문제해결 숙고에 부적 영향을 미치고 있었으나( $\beta=-.31, p<.001$ ), 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용은 분리선호의 수준에 관계없이 문제해결 숙고에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=.37, p<.001$ ). 따라서 분리선호의 조절효과를 가정한 가설 5와 가설 7이 기각되었다.

**정서적 반추와 분리선호의 조절된 매개효과**

근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 정서적 반추를 통해 정서소진에 영향을 미치는 간접효과의 크기가 분리선호의 수준에 따라

표 4. 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용과 정서소진, 직무열의의 관계에서 일 관련 반추의 매개추의 매개효과와 분리선호의 조절효과

선행변수	매개변수: 정서적 반추			종속변수: 정서소진		
	비표준화 계수		$\beta$	비표준화 계수		$\beta$
	<i>b</i>	se		<i>b</i>	se	
(상수)	2.39***	.26		.84***	.23	
(통제:업무량)	.07***	.07	.05	.12*	.05	.09
(a)근무 후 스마트폰 사용	.50***	.04	.50	-.10**	.04	-.12
(b)분리선호	.28*	.05	.26			
(a) × (b)	.14*	.06	.40			
정서적 반추				.65***	.04	.71
Index of moderated mediation = .090 (95% CI: .016, .166)						
선행변수	매개변수: 문제해결 속도			종속변수: 직무열의		
	비표준화 계수		$\beta$	비표준화 계수		$\beta$
	<i>b</i>	se		<i>b</i>	se	
(상수)	2.37***	.23		1.63***	.21	
(통제:업무량)	.17**	.06	.13	.21***	.05	.21
(a)근무 후 스마트폰 사용	.32***	.04	.37	-.06	.03	-.09
(b)분리선호	-.31***	.04	-.32			
(a) × (b)	.08	.05	.26			
문제해결 속도				.27***	.04	.41
Index of moderated mediation = .020 (95% CI: -.008, .054)						

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$ . 근무 후 스마트폰 사용은 '근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용'임

표 5. 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용과 정서적 반추의 관계에서 분리선호의 조건 값에 따른 단순회귀선 유의성 검증

	<i>b</i>	se	<i>t</i>	LLCI	ULCI	
분리선호	M-1SD	.39	.06	6.49***	.272	.509
	Mean	.50	.04	11.75***	.413	.579
	M+1SD	.60	.06	10.33***	.487	.716

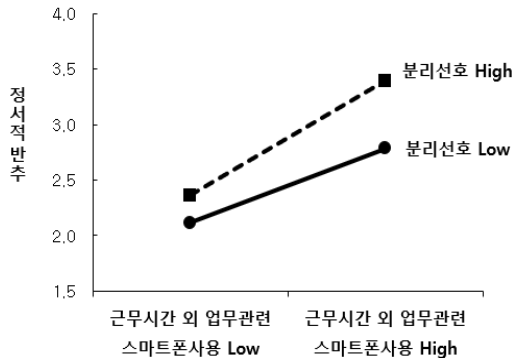


그림 3. 분리선호의 조절효과

달라질 것이라는 가설 6을 검증하기 위해 조절된 매개 지수(index)의 95% 신뢰구간을 확인한 결과 통계적으로 유의한 것으로 나타났다 [index=.090, 95% CI(.016, .166)]. 이러한 매개효과 변화의 양상을 확인하기 위해 조절변수인 분리선호의  $\pm 1$  SD 값을 이용하여 간접효과 크기와 유의성을 확인한 결과 표 6과 같이, 분리선호의 각 수준에서 간접효과는 모두 유의했으나 분리선호가 높을수록 간접효과가 큰 것으로 나타났다. 이는, 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 정서적 반추를 매개로 정서소진에 미치는 간접효과는 분리선호가 클수록 강해지는 것을 의미한다. 따라서 가설 6이 지지되었다.

추가분석 : 매개효과 차이 비교

본 연구는 그림 2와 같이 기본 연구모형에서 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 자동적 사고과정을 통해 정서반추와 정서소진을 높일 것이며(가설 2), 통제적 사고과정을 통해 문제해결 숙고와 직무열의를 높일 것이라(가설 3)는 차별적 매개경로를 가정하였으나, 최적모형을 찾는 과정에서 정서적 반추가 직무열의에도 영향을 미치고, 문제해결 숙고가 정서소진에도 영향을 미치는 대안모형이 보다 적합함을 확인한 바 있다. 따라서 가설에 포함되지는 않았던 정서소진에 대한 문제해결 숙고의 매개효과와 직무열의에 대한 정서적 반추의 매개효과를 확인하고, 가설로 설정했던 차별적 매개경로와 추가된 매개경로의 간접효과 크기를 비교함으로써, 자동적 사고과정과 통제적 사고과정의 매개경로를 차별적으로 설정한 가설이 타당한 것인지를 확인하고자 한다. 이를 위해 Lau와 Cheung(2010)이 고안한 절차에 따라 매개효과 크기의 차이검증을 실시하였으며 분석 결과는 표 7과 같다.

근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 정서소진에 미치는 영향에서 정서적 반추의 정적 매개효과(가설2) 뿐 아니라, 문제해결의 부적 매개효과(추가1) 또한 유의했으며

표 6. 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용, 정서적 반추, 정서적 소진의 관계에서 분리선호의 조절된 매개효과

분리선호	분리선호의 수준에 따른 조건부 간접효과 (근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용 → 정서적 반추 → 정서소진)			
	Indirect effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
M-1SD(-.760)	.253	.043	.171	.338
Mean	.322	.034	.257	.392
M+1SD(+.760)	.390	.047	.303	.489

표 7. 매개효과 차이검증

		Indirect Effect	SE	BootLLCI	BootULCI
M1 (가설2)	근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용 → 정서적 반추 → 정서소진	.427	.057	.325	.554
M2 (추가1)	근무 후 스마트폰 사용 → 문제해결 숙고 → 정서소진	-.074	.033	-.147	-.015
매개효과 차이(M1-M2)		.352	.068	.225	.493
M3 (가설3)	근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용 → 문제해결 숙고 → 직무열의	.130	.026	.083	.188
M4 (추가2)	근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용 → 정서적 반추 → 직무열의	-.206	.039	-.294	-.142
매개효과 차이(M3-M4)		-.076	.048	-.178	.010

[indirect=-.074, 95% CI(-.147, -.015)], 두 간접효과 차이의 차이가 유의한 것으로 나타났다. 즉 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용은 문제해결 숙고를 통해 정서적 소진을 감소시키는 간접효과도 보여주긴 했으나 그 효과의 크기는 매우 작았으며, 정서적 반추를 통한 효과에 비해 통계적으로 유의하게 작은 것을 확인할 수 있었다. 한편, 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 직무열의에 미치는 영향에서도 문제해결 숙고의 정적 매개효과(가설3) 뿐 아니라, 정서적 반추의 부정 매개효과(추가2)도 유의했으며[indirect=-.206, 95% CI(-.294, -.142)], 두 간접효과 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용은 정서적 반추를 통해 직무열의를 감소시키는 간접효과도 보여주었으며, 이러한 정서적 반추의 부정적인 효과는 문제해결 숙고를 통한 긍정적 효과만큼이나 크다는 것을 의미한다.

이상을 종합하면 근무시간 외 업무관련 스

마트폰 사용에 대한 자동적 사고과정은 정서적 반추를 통해 정서소진과 직무열의에 영향을 미치며, 통제적 사고과정은 문제해결 숙고를 통해 주로 직무열의에 영향을 미친다고 할 수 있다.

## 논 의

본 연구는 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 가지는 직무영역에서의 긍정적 효과와 부정적 효과를 동시에 확인하기 위해 정서소진과 직무열의에 미치는 영향을 밝히고, 영향과정에서 자동적 사고와 통제적 사고의 개념들을 이용하여 정서적 반추와 문제해결 숙고의 역할을 확인하며, 개인의 분리선호가 이러한 사고과정에 미치는 영향을 확인하고자 진행되었다.

본 연구에서 확인한 주요결과를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 근무시간 외 업무관련 스

마트폰 사용은 정서적 반추를 통해 정서소진을 증가시키고, 문제해결 속고를 통해 직무열의를 증가시키는 것으로 나타났다(가설 1a, 1b, 2, 3 지지). 즉 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이라는 사건이 근로자에게 자동적 사고(정서적 반추)와 통제적 사고(문제해결 속고)를 모두 유발하며, 자동적 사고로 인해 직장에서의 부정적인 정서에 대한 자동적 반추를 하게 될 경우 결과적으로 부정적인 직무태도로 이어지지만, 문제의 해결책을 찾는데 초점을 맞춘 통제적 사고 즉, 문제해결 속고를 하게 될 경우 긍정적인 직무태도로 이어질 수 있음을 보여주었다.

둘째, 근로자의 분리선호가 높을수록 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용으로 인한 정서적 반추를 더 많이 경험하는 것으로 나타났으며(가설 4지지), 이는 정서적 반추를 통해 정서소진으로 이어지는 간접효과의 크기도 증가시키는 것으로 나타났다(가설 6지지). 이러한 결과는, 높은 수준의 분리선호를 가지는 개인은 직장과 가정 영역 간 경계를 명확하게 하고자 하며, 근무시간 외에 업무관련 스마트폰 사용을 제한하고자하기 때문에 분리선호가 높은 개인이 낮은 개인보다 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용을 부정적으로 인식하여 정서적 반추를 더 많이 하고 결과적으로 정서소진이 더 많이 증가하는 것으로 볼 수 있다. 한편, 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용은 분리선호의 수준에 관계없이 문제해결 속고에 정적인 영향을 미치며 간접효과의 크기 변화도 나타나지 않았다(가설 5, 7 기각). 상관분석에서도 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용과 분리선호는 서로 유의한 관련성이 없는 것으로 나타나, 분리선호와 문제해결 속고는 상호작용 없이 독립적으로 직무열의에 영향을

미치고 있었다. 이는 퇴근 후 업무관련 연락이 근로자 개인의 분리선호 수준과 상관없이 해결해야 할 문제를 제공하기 때문에 의도하지 않더라도 문제해결을 위한 사고를 하도록 만드는 면이 있으며, 분리선호가 높을수록 직장 가정 영역을 분리하려 하기 때문에 업무관련 연락과 관계없이 문제해결 속고를 적게 하는 것으로 볼 수 있다.

셋째, 자동적 사고과정 및 통제적 사고과정을 바탕으로 설정한 정서적 반추 및 문제해결 속고의 차별적 매개경로 이외에도, 정서적 반추를 통하여 직무열의의 감소로 이어지는 매개효과와 문제해결 속고를 통해 직무열의의 증가로 이어지는 매개효과 또한 유의한 것을 확인하였다. 노력-회복 모델(effort-recovery model, Meijman & Mulder, 1998)에 의하면 업무스트레스로부터 회복은 개인이 더 이상 업무요구에 직면하지 않을 때 발생한다. 하지만 정서적 반추는 지속적으로 정서적 각성 상태를 유지하게 하며, 이는 축적된 스트레스로 이어져 회복을 손상시키며, 결과적으로 직무열의를 낮춘 것으로 볼 수 있다(Hopstaken, van der Linden, Bakker, & Kompier, 2015; van der Linden, Frese, & Sonnentag, 2003). 한편, 문제해결 속고와 정서소진의 관계와 관련하여, 해결되지 않은 문제를 생각하는 문제해결속고를 통해 다음날 업무에 적용할 수 있는 해결책을 찾는 경우 긍정적인 정서를 경험하게 되고, 이는 직원들의 사기를 북돋우고 자원을 보충해주는 회복경험을 제공할 수 있다(Bennett, Gabriel, Calderwood, Dahling, & Trougakos, 2016; Cropley et al., 2012; Syrek et al., 2017). Kinnunen 등(2017)의 연구에서도 낮은 일-가정간 분리와 높은 문제해결속고로 특징지어지는 사람들에게서 직무소진이 낮게 유지되는 것으



로 나타났다는 점은 본 연구결과와 같은 맥락에서 해석할 수 있다.

넷째, 추가분석을 통하여 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 정서소진에 미치는 영향에 대해서 주로 정서적 반추가 매개하는 것으로 나타났으며, 근무시간 외 업무관련 스마트폰이 직무열의에 미치는 영향에 대해서는 정서적 반추와 문제해결 숙고가 비등한 매개효과를 보여주었다. 다시 말해 근무시간 외 업무관련 스마트폰이 정서소진이나 직무열의에 미치는 영향관계에서 문제해결 숙고는 직무열의에 대한 긍정적인 매개변인 역할이 주된 역할이지만, 정서적 반추는 정서소진에 대한 긍정적인 매개역할 뿐 아니라 직무열의에 대한 부정적인 매개역할 까지 하는 주요 매개변인이었다. 이러한 결과는 정서소진이 일에 대한 감정적 반응으로써 정서적 반추와 유사한 정서적 요소를 포함한 데 반해, 문제해결 숙고는 정서적 반추만큼 감정적 반응이 일어나지 않기 때문에(Kinnunen et al., 2017), 정서소진이 문제해결 숙고보다 정서적 반추와 큰 관련성을 보여준 것으로 해석할 수 있다.

이상의 결과들을 바탕으로 본 연구가 가지는 학문적 의의는 다음과 같다. 첫째, 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용으로 인한 정서적 반추와 문제해결 숙고를 통해 정서소진과 직무열의에 영향을 미치는 과정을 확인함으로써 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용으로 인한 정서(정서적 반추) 및 인지(문제해결 숙고)적 사고과정과 그로인한 직무에 대한 태도(정서소진, 직무열의)의 심리적 메커니즘을 설명하고 있다는 점에서 의미가 있다. 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 업무성과, 효율성 등과 같은 결과변인에 미치는 영향을 연구한 기존의 연구들과 달리 본 연구는 근무시간

외 업무관련 스마트폰 사용이 어떠한 심리적 과정을 통해 직무태도에 영향을 미치는지를 살펴본 미시적 관점의 연구로서 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용의 효과가 발생하는 과정에 대해 폭넓은 이해를 가능하게 해준다고 하겠다.

둘째, 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 가질 수 있는 긍정적 결과와 부정적 결과를 하나의 모형으로 분석하여, 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용에 대한 개인의 심리적 반응에 따른 스마트폰 사용의 상이한 효과를 확인하고 비교하였다는데 의미가 있다. 기존의 연구들은 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용의 긍정적인 결과나 부정적인 결과를 각각 제시하고 있지만, 하나의 연구모형에서 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 긍정적 및 부정적 효과를 유발하는 차별적 과정을 다룬 연구는 찾기 어려우며, 특히 본 연구가 자동적 사고과정을 통한 정서적 반추와 통제적 사고과정을 통한 문제해결 숙고를 통해 긍정적 및 부정적 효과의 과정을 설명하고 있다는 점에서 의의가 있다고 하겠다.

셋째, 그 동안 주로 가정영역에 초점이 맞추어져 있던 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용의 효과 연구를 직무영역으로 확장하였다. 기존의 연구들은 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 퇴근 후 개인의 삶(웰빙, 회복, 스트레스 등)이나 가정생활(일-가정 갈등, 가정생활만족 등)과 관련된 변인들과 가지는 관련성을 주로 연구해왔다(예: Derks et al., 2016; Derks et al., 2015; Ohly & Latour, 2014; Chesley, 2005). 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 근무시간 이외의 시간에 이루어지는 것이기 때문에 가정생활에 미치는 영향이 중요한 관심사임에는 틀림이 없으나, 스마트폰의 활용

이 직장과 가정에서 모두 이루어지고 있다는 점과, 근무 후 업무관련 스마트폰 사용은 명칭 그대로 업무와 관련된 사용이기 때문에 가정 이외에 개인의 직무태도에 미치는 영향을 알아본 본 연구의 시도가 의미 있다고 할 수 있다.

본 연구가 가지는 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 정서적 반추를 통해 정서소진을 증가시키고 직무열의를 낮출 수 있다는 결과는 퇴근 후 스마트폰을 활용하여 업무연락을 하는 것에 대하여 조직 차원에서 주의할 필요가 있음을 시사하고 있다. 즉, 근무시간 이외에 가정에서 업무와 관련된 스마트폰을 활용하는 것으로 인해 일에 대해 생각함으로써 부정적인 정서를 느끼게 되고 결과적으로 정서소진이 증가하는 부정적 효과를 낼 수 있다. 본 연구결과에 따르면 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 문제해결 속고를 통해 직무열의를 높일 수도 있지만, 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용은 문제해결 속고보다 정서적 반추를 더 증가시키는 것으로 나타났으며, 정서적 반추는 직무열의도 감소시키기 때문이다. 이와 같은 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용의 부정적인 영향을 줄이기 위해 프랑스에서는 직원이 50명 이상인 사업장의 경우 근무시간 외에 이메일이나 문자메시지를 보내거나 받지 않는 권리 일명 ‘연결되지 않을 권리’에 대한 노사합의를 맺고 이를 명시하도록 한 근로계약법 개정안을 시행하고 있다. 우리나라에서도 근무시간 외 업무관련 연락을 금지하는 ‘퇴근 후 카톡 금지 법안’이 발의되었던 바 있으나 사회적 분위기나 합의가 조성되지 않아 결국 입법화되지 않은 점을 교훈 삼아, 일방적인 금지보다는 세부적인 지침사항과 기준

을 포함한 관리방안을 마련할 필요성이 있다.

둘째, 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 정서적 반추를 유발하고 정서소진을 증가시키는 과정에 있어 분리선호의 조절효과를 밝힘으로써 근무시간 외 업무관련 스마트폰을 활용할 때 개인의 성향을 고려할 필요가 있음을 시사한다. 근무시간 외 스마트폰을 통한 업무 연락 및 처리는 개인에게 직장과 가정을 분리하지 못하게 하는 환경이 될 수 있다. 따라서 분리를 선호하는 사람에게 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용은 환경과 개인의 성향이 일치하지 않는 상태를 유발한다. 이와 관련하여 개인-환경 적합(Person-Environment Fit) 이론은 개인의 특성과 환경의 특성이 일치하는 경우 갈등과 스트레스 감소, 웰빙 증가 등을 통해 개인에게 이롭지만, 일치하지 않는 경우 반대의 효과가 나타난다고 설명하였다(Kreiner, 2006). 이러한 개인-환경 적합은 직무만족, 스트레스, 이직 등 직장 생활의 전반을 예측하기 때문에 개인에게 개인의 성향과 일치하는 직무환경이 중요하다. 최근 사회적으로 직장과 가정의 분리를 통한 일과 삶의 균형(Work-Life Balance)에 대한 관심이 증가하고 있으며, 기업들에서 근무시간 외에 업무관련 연락을 금지하는 것을 사내규정으로 정하고 시행하는 움직임을 보이고 있다. 이와 관련하여 본 연구는 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용의 부정적 효과를 줄이기 위해 직무환경이나 조직문화를 조성할 때 개인이 분리 혹은 통합을 선호하는 경향성을 고려할 필요가 있음을 시사한다.

본 연구의 제한점과 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 근무시간 외에 스마트폰을 통한 업무 연락 및 처리에 초점을 맞추고 있으며, 가정에서 직무를 수행하

는 전반적인 시간을 고려하지는 않았다. 본 연구에서 사용된 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용은 스마트폰 사용에 초점을 맞추어 스마트폰을 활용하여 근무시간 외에 업무 연락을 주고받거나 처리한 정도를 측정하고 있다. 개인은 스마트폰뿐만 아니라 개인 데스크탑, 노트북, 태블릿 PC 등 다양한 정보통신기술을 활용하여 업무를 처리할 수 있다. 가정에서 이루어지는 이러한 다양한 업무 수행이 개인의 정서, 인지 혹은 직무태도에 추가적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 후속 연구에서는 이러한 상황적 맥락을 고려하여 연구할 필요가 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서는 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용 정도에 대한 개인의 지각에 영향을 미칠 수 있는 상황적 맥락을 고려하지 않았다. 이전 연구들을 살펴보면, 개인의 정보통신기술(예, 스마트폰)의 사용은 조직 문화에 의해 강하게 영향을 받는다(Fulk, Schmitz, & Schwarz, 1992; Markus, 1994; Orlikowski, 1992, 2000). 예를 들어, 직장과 가정의 분리에 대한 조직의 지원(분리규범)에 따라 근무시간 외 업무관련 스마트폰을 사용하는 정도나 근무시간 외 업무관련 스마트폰사용에 대한 개인의 반응이 달라질 수 있다(Derks et al., 2014). 또한 분리규범과 같은 조직문화와 개인의 성향의 적합성은 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용의 효과에 영향을 미칠 수 있다. 따라서 후속 연구에서는 이러한 조직적 맥락을 고려하여 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용의 효과에 대한 이해를 넓힐 필요가 있다.

셋째, 변인들의 인과관계를 보다 명확하게 하기 위해서는 종단적 연구 설계가 더 체계적일 수 있으나, 본 연구는 횡단적 연구 설계에 기반을 두어 단일 시점에서 자료를 수집하였

다. 또한 설문지를 사용하여 모든 변인을 자기보고식으로 측정하였기 때문에 공통방법 편향의 가능성이 있다는 제한점이 있다. 따라서 후속연구에서는 종단적 횡단 설계에 기반을 두고 시간 경과에 따른 인과관계를 알아보거나 일지연구(diary study) 등을 통해 변인들을 반복 측정하여 하루의 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 다음날 혹은 이후의 직무태도에 미치는 영향을 알아봄으로써 인과관계를 명확하게 할 수 있을 것이다.

## 참고문헌

- Allen, T. D., & Shockley, K. (2009). Flexible work arrangements: Help or hype. *Handbook of families and work: Interdisciplinary perspectives*, 265-284.
- Ashforth, B. E., Kreiner, G. E., & Fugate, M. (2000). All in a day's work: Boundaries and micro role transitions. *Academy of Management review*, 25(3), 472-491. <https://doi.org/10.2307/259305>
- Baba, V. V., Jamal, M., & Tourigny, L. (1998). Work and mental health: A decade in Canadian research. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 39(1-2), 94. <https://doi.org/10.1037/h0086798>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*, 22(3), 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. (2003).

- A multigroup analysis of the job demands-resources model in four home care organizations. *International Journal of stress management*, 10(1), 16. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.10.1.16>
- Bennett, A. A., Gabriel, A. S., Calderwood, C., Dahling, J. J., & Trougakos, J. P. (2016). Better together? Examining profiles of employee recovery experiences. *Journal of Applied Psychology*, 101(12), 1635. <https://doi.org/10.1037/apl0000157>
- Boswell, W. R., & Olson-Buchanan, J. B. (2007). The use of communication technologies after hours: The role of work attitudes and work-life conflict. *Journal of Management*, 33(4), 592-610. <https://doi.org/10.1177/01492063070302552>
- Brosschot, J. F., Gerin, W., & Thayer, J. F. (2006). The perseverative cognition hypothesis: A review of worry, prolonged stress-related physiological activation, and health. *Journal of psychosomatic research*, 60(2), 113-124. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2005.06.074>
- Brosschot, J. F., Van Dijk, E., & Thayer, J. F. (2007). Daily worry is related to low heart rate variability during waking and the subsequent nocturnal sleep period. *International journal of psychophysiology*, 63(1), 39-47. <https://doi.org/10.1016/j.ijpsycho.2006.07.016>
- Carayannis, E. G., & Clark, S. C. (2011). Do smartphones make for smarter business? The smartphone CEO study. *Journal of the knowledge economy*, 2(2), 201. <https://doi.org/10.1007/s13132-011-0044-9>
- Chesley, N. (2005). Blurring boundaries? Linking technology use, spillover, individual distress, and family satisfaction. *Journal of Marriage and Family*, 67(5), 1237-1248. <https://doi.org/10.1111/j.1741-3737.2005.00213.x>
- Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human relations*, 53(6), 747-770. <https://doi.org/10.1177/0018726700536001>
- Clarkson, J. J., Hirt, E. R., Jia, L., & Alexander, M. B. (2010). When perception is more than reality: the effects of perceived versus actual resource depletion on self-regulatory behavior. *Journal of personality and social psychology*, 98(1), 29. <https://doi.org/10.1037/a0017539>
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of management review*, 18(4), 621-656. <https://doi.org/10.5465/amr.1993.9402210153>
- Cropanzano, R., Rupp, D. E., & Byrne, Z. S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied psychology*, 88(1), 160. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.1.160>
- Cropley, M., & Zijlstra, F. R. (2011). Work and rumination. *Handbook of stress in the occupations*, 487-503. <https://doi.org/10.4337/9780857931153.00061>
- Cropley, M., Michalianou, G., Pravettoni, G., & Millward, L. J. (2012). The relation of post work ruminative thinking with eating behaviour. *Stress and Health*, 28(1), 23-30. <https://doi.org/10.1002/smi.1397>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., &

- Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*(3), 499. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.86.3.499>
- Derks, D., & Bakker, A. B. (2014). Smartphone use, work-home interference, and burnout: A diary study on the role of recovery. *Journal of Applied Psychology, 63*(3), 411-440. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2012.00530.x>
- Derks, D., Bakker, A. B., Peters, P., & van Wingerden, P. (2016). Work-related smartphone use, work-family conflict and family role performance: The role of segmentation preference. *Human Relations, 69*(5), 1045-1068. <https://doi.org/10.1177/0018726715601890>
- Derks, D., ten Brummelhuis, L. L., Zecic, D., & Bakker, A. B. (2014). Switching on and off: Does smartphone use obstruct the possibility to engage in recovery activities?. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 23*(1), 80-90. <https://doi.org/10.1080/1359432x.2012.711013>
- Derks, D., van Duin, D., Tims, M., & Bakker, A. B. (2015). Smartphone use and work-home interference: The moderating role of social norms and employee work engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 88*(1), 155-177. <https://doi.org/10.1111/joop.12083>
- Derks, D., van Mierlo, H., & Schmitz, E. B. (2014). A diary study on work-related smartphone use, psychological detachment and exhaustion: Examining the role of the perceived segmentation norm. *Journal of Occupational Health Psychology, 19*(1), 74. <https://doi.org/10.1037/a0035076>
- Duxbury, L., Higgins, C., Smart, R., & Stevenson, M. (2014). Mobile technology and boundary permeability. *British Journal of Management, 25*(3), 570-588. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12027>
- Edwards, J. R., & Rothbard, N. P. (1999). Work and family stress and well-being: An examination of person-environment fit in the work and family domains. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 77*(2), 85-129. <https://doi.org/10.1006/obhd.1998.2813>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. <https://doi.org/10.2307/3150980>
- Fulk, J., Schmitz, J. A., & Schwarz, D. (1992). The dynamics of context-behaviour interactions in computer-mediated communication. In M. Lea (Ed.), *Contexts of computer-mediated communication*, 7-29.
- Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior, 26*(4), 331-362. <https://doi.org/10.1002/job.322>
- Green, N. (2002). On the move: Technology, mobility, and the mediation of social time and space. *The Information Society, 18*(4), 281-292. <https://doi.org/10.1080/01972240290075129>
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & William, C. (1998). *Black (1998), Multivariate data analysis.*
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation,*

- moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach. Guilford Press.
- Hopstaken, J. F., Van Der Linden, D., Bakker, A. B., & Kompier, M. A. (2015). A multifaceted investigation of the link between mental fatigue and task disengagement. *Psychophysiology*, 52(3), 305-315. <https://doi.org/10.1111/psyp.12339>
- Ilies, R., Wilson, K. S., & Wagner, D. T. (2009). The spillover of daily job satisfaction onto employees' family lives: The facilitating role of work-family integration. *Academy of Management Journal*, 52(1), 87-102. <https://doi.org/10.5465/amj.2009.36461938>
- Jeun, H. & Son, C. (2012). The Mediating Role of Mindfulness and Anger Rumination in the Relation between Stress and Dysfunctional Anger. *Korean Journal of Clinical Psychology*, 31(4), 907-922. <https://doi.org/10.15842/kjcp.2012.31.4.003>
- Kahneman, D., & Frederick, S. (2002). Representativeness revisited: Attribute substitution in intuitive judgment. *Heuristics and biases: The psychology of intuitive judgment*, 49, 81. <https://doi.org/10.1017/cbo9780511808098.004>
- Kanfer, R. (1990). Motivation theory and industrial and organizational psychology. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1(2), 75-130.
- Kinnunen, U., Feldt, T., Sianoja, M., de Bloom, J., Korpela, K., & Geurts, S. (2017). Identifying long-term patterns of work-related rumination: Associations with job demands and well-being outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(4), 514-526. <https://doi.org/10.1080/1359432x.2017.1314265>
- Kossek, E. E., Ruderman, M. N., Braddy, P. W., & Hannum, K. M. (2012). Work-nonwork boundary management profiles: A person-centered approach. *Journal of Vocational Behavior*, 81(1), 112-128. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2012.04.003>
- Kreiner, G. E. (2006). Consequences of work-home segmentation or integration: A person environment fit perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 27(4), 485-507. <https://doi.org/10.1002/job.386>
- Lau, R. S., & Cheung, G. W. (2010). Estimating and comparing specific mediation effects in complex latent variable models. *Organizational Research Methods*, 11(2), 3-16. <https://doi.org/10.1177/1094428110391673>
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York, NY: Springer.
- Lee, K., Park, T., & Lim, J. (2011). A Study on Roles of CERT and ISAC for enhancing the Security of Smart Mobile Office. *Journal of the Korea Institute of Information Security & Cryptology*, 21(5), 109-127.
- Lee, K. (2016). Smart device usage and laborer's life. *Labor Review*, 131. pp. 1-2. Sejong: Korea Labor Institute. <https://www.kli.re.kr/kli/pdicalView.do?key=19&pblctListNo=8678&schPdicalKnd=%EB%85%B8%EB%8F%99%EB%A6%AC%EB%B7%B0&schPblcateDe=&pageUnit=10&searchCnd=all&searchKrwD=&pageIndex=4>
- Lee, K., & Kim, K. (2015). The Effect of Smart

- Device Usage on Workers' Work and Life. *KLI Employment and Labor Brief*, 62. <https://www.kli.re.kr/downloadPblFile.do?atcmnflNo=19675>
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993). A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model. *Journal of organizational behavior*, 14(1), 3-20. <https://doi.org/10.1002/job.4030140103>
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of applied Psychology*, 81(2), 123. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.81.2.123>
- Leiter, M. P., & Bakker, A. B. (2010). Work engagement: *A handbook of essential theory and research*. Psychology press. <https://doi.org/10.4324/9780203853047>
- Lyubomirsky, S., Tucker, K. L., Caldwell, N. D., & Berg, K. (1999). Why ruminators are poor problem solvers: Clues from the phenomenology of dysphoric rumination. *Journal of personality and social psychology*, 77(5), 1041-1060. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.77.5.1041>
- Markus, M. L. (1994). Electronic mail as the medium of managerial choice. *Organization science*, 5(4), 502-527. <https://doi.org/10.1287/orsc.5.4.502>
- Maslach, C. (1978). The client role in staff burnout. *Journal of social issues*, 34(4), 111-124. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1978.tb00778.x>
- Matusik, S. F., & Mickel, A. E. (2011). Embracing or embattled by converged mobile devices? Users' experiences with a contemporary connectivity technology. *Human Relations*, 64(8), 1001-1030. <https://doi.org/10.1177/0018726711405552>
- Meijman, T. F., & Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. In *Handbook of work and organizational psychology*. Vol. 2: *Work psychology* (pp. 5-33). Psychology, Hove, England.
- Milliken, F. J., & Dunn-Jensen, L. M. (2005). *The Changing Time Demands of Managerial and Professional Work: Implications for Managing the Work-Life Boundary*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Nippert-Eng, C. (1996). Calendars and keys: The classification of "home" and "work". *Sociological Forum*, 11(3), 563-582. <https://doi.org/10.1007/bf02408393>
- Nolen-Hoeksema, S., McBride, A., & Larson, J. (1997). Rumination and psychological distress among bereaved partners. *Journal of personality and social psychology*, 72(4), 855. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.72.4.855>
- Nolen-Hoeksema, S., Wisco, B. E., & Lyubomirsky, S. (2008). Rethinking rumination. *Perspectives on psychological science*, 3(5), 400-424. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6924.2008.00088.x>
- Ohly, S., & Latour, A. (2014). Work-related smartphone use and well-being in the evening. *Journal of Personnel Psychology*, 13, 174-183. <https://doi.org/10.1027/1866-5888/a000114>
- Orlikowski, W. J. (1992). The duality of technology: Rethinking the concept of technology in organizations. *Organization science*, 3(3), 398-427. [- 237 -](https://doi.org/10.1027/1866-</a></p></div><div data-bbox=)

- 5888/a000114
- Orlikowski, W. J. (2000). Using technology and constituting structures: A practice lens for studying technology in organizations. *Organization science*, 11(4), 404-428. <https://doi.org/10.1287/orsc.11.4.404.14600>
- Park, Y., Lee, J., & Lee, Y. (2014). A Study on Job Satisfaction of Smart Work Worker and Smart Work Continued Usage. *The Journal of Society for e-Business Studies*, 19(3), 23-49. <http://dx.doi.org/10.7838/jsebs>. 2014.19.3.023
- Pieper, S., & Brosschot, J. F. (2005). Prolonged stress-related cardiovascular activation: is there any?. *Annals of Behavioral Medicine*, 30(2), 91-103. [https://doi.org/10.1207/s15324796abm3002\\_1](https://doi.org/10.1207/s15324796abm3002_1)
- Pitichat, T. (2013). Smartphones in the workplace: Changing organizational behavior, transforming the future. *LUX: A Journal of Transdisciplinary Writing and Research from Claremont Graduate University*, 3(1), 13. <https://doi.org/10.5642/lux.201303.13>
- Pravettoni, G., Cropley, M., Leotta, S. N., & Bagnara, S. (2007). The differential role of mental rumination among industrial and knowledge workers. *Ergonomics*, 50(11), 1931-1940. <https://doi.org/10.1080/00140130701676088>
- Querstret, D., Cropley, M., Kruger, P., & Heron, R. (2016). Assessing the effect of a Cognitive Behaviour Therapy (CBT)-based workshop on work-related rumination, fatigue, and sleep. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 25(1), 50-67. <https://doi.org/10.1080/1359432x.2015.1015516>
- Rich, B. L., Lepine, J. A., & Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of management journal*, 53(3), 617-635. <https://doi.org/10.5465/amj.2010.51468988>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). Utrecht work engagement scale: Preliminary manual. *Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University, Utrecht*, 26.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. E. (1996) *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual (3rd edn)*. Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA.
- Schaufeli, WB, Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, AB (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92. <https://doi.org/10.1023/a:1015630930326>
- Segerstrom, S. C., Stanton, A. L., Alden, L. E., & Shortridge, B. E. (2003). A multidimensional structure for repetitive thought: What's on your mind, and how, and how much?. *Journal of personality and social psychology*, 85(5), 909. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.85.5.909>
- Shin, K. (2003). The Maslach Bunout Inventory-General Survey (MBI-GS): An Application In South Korea. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 16(3), 1-17.
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*, 25-48.
- Smit, B. W., & Barber, L. K. (2016).



- Psychologically detaching despite high workloads: The role of attentional processes. *Journal of occupational health psychology*, 21(4), 432. <https://doi.org/10.1037/ocp0000019>
- Suh, A. (2012). Factors Affecting Individuals' Job Satisfaction in Smartwork Environments. *The e-Business Studies*, 13(3), 427-459. <https://doi.org/10.15719/geba.13.3.201209.427>
- Syrek, C. J., & Antoni, C. H. (2014). Unfinished tasks foster rumination and impair sleeping- Particularly if leaders have high performance expectations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(4), 490. <https://doi.org/10.1037/a0037127>
- Syrek, C. J., Weigelt, O., Peifer, C., & Antoni, C. H. (2017). Zeigarnik's sleepless nights: How unfinished tasks at the end of the week impair employee sleep on the weekend through rumination. *Journal of occupational health psychology*, 22(2), 225. <https://doi.org/10.1037/ocp0000031>
- Towers, I., Duxbury, L., Higgins, C., & Thomas, J. (2006). Time thieves and space invaders: Technology, work and the organization. *Journal of Organizational Change Management*, 19(5), 593-618. <https://doi.org/10.1108/09534810610686076>
- Van Der Linden, D., Frese, M., & Sonnentag, S. (2003). The impact of mental fatigue on exploration in a complex computer task: Rigidity and loss of systematic strategies. *Human Factors*, 45(3), 483-494. <https://doi.org/10.1518/hfes.45.3.483.27256>
- Van Hooff, M. L., Geurts, S. A., Kompier, M. A., & Taris, T. W. (2006). Work-home interference: How does it manifest itself from day to day?. *Work & Stress*, 20(2), 145-162. <https://doi.org/10.1080/02678370600915940>
- Verkuil, B., Brosschot, J. F., Gebhardt, W. A., & Thayer, J. F. (2010). When worries make you sick: a review of perseverative cognition, the default stress response and somatic health. *Journal of Experimental Psychopathology*, 1(1), jep-009110. <https://doi.org/10.5127/jep.009110>
- Wright, T. A., & Bonett, D. G. (1997). The contribution of burnout to work performance. *Journal of Organizational Behavior*, 18(5), 491-499. [https://doi.org/10.1002/\(sici\)1099-1379\(199709\)18:5<491::aid-job804>3.0.co;2-i](https://doi.org/10.1002/(sici)1099-1379(199709)18:5<491::aid-job804>3.0.co;2-i)
- Zohar, D. (1997). Predicting burnout with a hassle based measure of role demands. *Journal of Organizational Behavior*, 18(2), 101-115. [https://doi.org/10.1002/\(sici\)1099-1379\(199703\)18:2<101::aid-job788>3.0.co;2-y](https://doi.org/10.1002/(sici)1099-1379(199703)18:2<101::aid-job788>3.0.co;2-y)

투고일자 : 2019. 04. 06

게재확정 : 2019. 05. 18

## **The Effect of Smartphone Use During Off-job Time on Emotional Exhaustion and Job Engagement: Mediating Effect of Work-related Rumination and Moderating Effect of Segmentation Preference**

**DaYun Kim**

**ChangGoo Heo**

Department of Psychology, The Graduate School, Daegu Catholic University

The aim of this study was to identify the psychological mechanism between smartphone use during off-job time (smartphone use) and job attitudes (emotional exhaustion, job engagement). For this purpose, a questionnaire survey was conducted for 381 employees. The results of this study showed that smartphone use had a positive indirect effect on emotional exhaustion through emotional rumination and had a positive indirect effect on job engagement through problem-solving pondering. And the indirect effects of emotional rumination were relatively strong. In addition, the indirect effect of emotional rumination was found to increase more as the segmentation preference of the worker increased. Considering the work environment in which the segmentation preference of the worker is expected to increase as work-life balance is emphasized gradually, the effect of smartphone use through emotional ruminations on emotional exhaustion or job engagement will be increase. Based on these results, the implications of the study were discussed and future research directions were suggested.

*Key words* : *smartphone use during off-job time, work-related rumination, segmentation preference, emotional exhaustion, job engagement*



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.