

호텔종사원들의 직무스트레스가 조직시민행동에 미치는 영향: 가족기능의 매개효과

김정오^o

^o광주여자대학교 어린이영어교육학과

e-mail: meridian@kwu.ac.kr^o

The Effects of Hotel Employees' Job Stress on Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Effect of Family Function

Jeong-O Kim^o

^oDept. of English Education, Kwangju Women's University

● 요약 ●

본 연구에서는 환대산업 종사원들의 직무 스트레스가 조직시민행동에는 어떤 영향을 미치는지를 분석하였다. 또한 직무스트레스와 조직시민행동사이에서 가족기능이 매개역할을 하는지를 알아보고자 한다. 환대산업 종사원들의 직무 및 역할과 조직시민행동에 관련한 연구들을 살펴보면 환대산업 종사원들은 보다 나은 업무 결과를 위하여, 업무 스트레스를 경험하게 되고 이 업무 스트레스는 조직시민행동을 낮게하는 변수로 작용하게 된다.

따라서 본 연구에서는 호텔기업 종사원들의 직무스트레스가 조직시민행동에 어떤 영향관계에 있는지를 실증적으로 분석해보고 그 영향관계에서 가족기능은 어떤 매개역할을 하는지를 알아보고자 한다.

키워드: 직무스트레스(job stress), 조직시민행동(organizational citizenship),
가족기능(family function)

I. Introduction

기업종사원들의 직업안정성·직무몰입·직무 스트레스는 그 기업의 수익경영에 결정적 역할을 한다는 많은 연구들이 있다. 특히 환대산업의 종사원들은 직무 스트레스로부터 오는 갈등과 피로의 누적으로부터 자신의 직무에 만족하지 못하고 이직을 희망하고 현대사회의 버팀목이 되는 조직시민행동에 부정적 역할을 하는 것이 현실이다. 매우 다양하고 복잡한 현대기업의 환경(Sohi, 1996)은 미래에 대한 기업의 불확실성을 더욱 증폭시키고 있으므로 종사원들의 가정 생활 만족과 직무만족은 원만한 조직 시민행동(OCB)에 영향을 미치게 된다[1]. 지금까지 호텔기업 종사원들의 직무 및 역할과 조직시민행동에 관련된 연구들을 살펴보면, 호텔기업 종사원들은 보다 나은 업무결과를 산출하기 위한 노력에서 직무스트레스에 영향을 주는 역할갈등(role conflict)과 역할모호성(role ambiguity)으로 인해 스트레스를 경험하게 된다[2], 또한 역할갈등은 종사원들이 지각한 자신의 역할수행과 고객에 대한 기대 수준에서 발생하게 된다[3]. 호텔기업 종사원들은 연중무휴의 근무시간제, 고객과의 상호작용, 제한된 권한 등으로 인해 직무수행과정에서 높은 스트레스를 겪게 되어 가정생활 중에도 가족과의 여러

가지 문제를 야기할 것으로 판단되어 진다. 따라서 본 연구에서는 호텔기업 종사원들의 직무스트레스가 조직시민행동에 어떤 영향관계에 있는지를 실증적으로 분석해보고 그 영향 관계에서 가족기능은 어떤 매개역할을 하는지를 알아보고자 한다.

II. Theoretical background

1. 직무스트레스

조직 및 직무요인, 인간적 요인에 의해 발생하는 직무 스트레스는 근로자의 능력, 자원, 욕구 등과 업무상 요구사항이 부합하지 않음으로 인해 발생하게 된다. 즉 업무수행 과정에서 조직의 목표와 업무관련 개인의 욕구간의 균형이 이루어지지 않을 때 경험하게 되는 스트레스이다. 개인의 능력이나 욕구가 업무요건과 상충될 때 또는 개인의 욕구와 직무환경이 부적합할 때 직무스트레스는 발생된다. 환경적 요인은 사회 경제 정치 및 기술적인 변화에 의한 불확실성과 관련되고

조직 및 직무 요인으로는 조직구조나 분위기 근로조건 역할갈등 및 모호성에 의해 스트레스는 발생하게 된다. 예를 들어, 높은 수준의 세밀함이 요구되는 업무이지만 이를 수행하기 위한 업무수행자의 인지적 자원이 부족할 경우 당사자는 직무 스트레스를 받을 수 있다. 윤리성을 중요하게 여기는 근로자가 자신의 조직 분위기를 정치적이고 지각할 경우 직무 스트레스를 받기도 한다. 직무스트레스는 업무성과 및 개인의 신체와 정서 모두에 부정적인 영향을 미치는 것으로 평가되고, 상황에 따라 스트레스가 성과향상을 가져온다는 관점도 있지만 대체로 직무 스트레스는 직무 불만족을 유발하는 것으로 보고되고 있다.

2. 조직시민행동

많은 연구에서 조직시민행동을 크게 3가지의 범주로 정의하고 있다. 조직시민행동에 관하여 처음 이론을 제시한 Organ(1988)도 조직시민행동을 3가지로 정리하고 있다. 첫째 조직시민 행동을 “자유 재량(discretionary)”의 관점으로 기술하고, 역할에서 요구되는 강제적인 행동이 아니라 개인적인 선택의 문제로 규정하였다.

두 번째는 “직접적으로 혹은 공식적인(not directly or formally) 보상이 존재하지 않는 것”으로 조직시민행동이 개인에게는 직접적인 영향이나 보상이 주어지지 않는 것으로, 미래에는 개인에게 보상이 주어 진다는 것이다. 세 번째는 “총합(aggregate)”의 관점에서, 개인의 조직시민행동이 조직의 결과물과는 관련이 없지만, 동료들을 도와주는 행위 등이 모여서 전체 조직의 효율성을 증진시킨다는 것이다. 따라서 Organ(1988)은 조직시민 행동을 “공식적인 보상시스템에 의해 직접적으로 혹은 명백하게 인정되지는 않지만, 전체적으로는 조직의 기능을 효과적으로 촉진 시키는 자유 재량적인 개인적인 행동”이라고 정의하고 있다.

Morrison(1994)은[4] 조직시민행동을 20개의요소로 분류하고 연구를 진행한사례도 있다. 하지만, 지나친 조직시민행동 개념의 확장으로 인하여 조직시민행동의 고유한 특징인 개인의 자유재량이 과도하게 상실됨으로서 조직시민행동에 대한 논란이 제기되었다.

Organ(1997)은[5] 조직시민행동을 “과업성과에 영향을 주면서 사회적이고 심리적인 맥락을 유지하고 향상시키는 기여 (contribution)”라고 다시 정의하였다. 이는 공식적인 보상시스템과 직무에서 요구하는 과업성과에 조직시민행동이 직무에서 요구하는 행동보다는 덜 강압적인 것이어야 하며, 조직시민행동을 친화적이고 촉진적인 행동으로 간주하였다. 즉 조직시민행동은 조직에서 요구되는 행동이고, 보상과는 직접적으로 관련은 없으나 평상시 평가 등과 관련이 있으며, 조직의 효과성을 촉진하는 행동으로 설명될 수 있다. 조직시민행동의 정의에 대한 다양한 비판과 혼란이 있음에도 불구하고 조직시민행동은 조직의 성과에 영향을 주는 중요한 요소로서 연구되고 있다.

3. 가족기능

가족기능이란 가족이 가족 구성원을 돌보고, 존중하며, 가치관을 갖도록 하는 상호책임의 조직망이며 소속되어 있다고 믿는 인지적 정보이다[6]. 또한 지지의 유형을 Kahn and Antonucci(1980)는

감정, 확인, 도움 등으로 구별하여 설명하고 있으며, House(1987)는 지지를 정서적, 평가적, 정보적, 수단적 지지로 분류하였다. 또한 국내 연구자들은 가족기능에 대해 구조적 측면으로 독산가구, 직계형 가구, 고향가 가구 등으로 나누었고, 기능적 측면에서 다양한 상호작용을 수행하고 가족의 공동체적 정서적, 도덕적 관계의 향상을 도모함으로써 안정된 상태를 유지한다.라고 정의하였다[7]. 김효정(2014)은 가족기능에 대한 여러 학자의 정의를 정리하였고[8], 강우경(2001)은 인간은 출생과 동시에 가족 구성원으로서 가족 상호 간에 성장해 가고 정산상태인 삶의 만족도를 증진 시킨다고 하였다. 본 고에서는 직무만족과 삶의 만족 관계에서 가족기능의 매개 역할을 알아보고자 한다[9].

III. Research Design

1. Research Model

본 연구는 호텔종사원들의 직무스트레스가 조직시민행동에 미치는 영향관계에서 가족기능의 매개효과를 알아보고자 다음과 같은 연구 모형<그림 1>을 설정하였다.

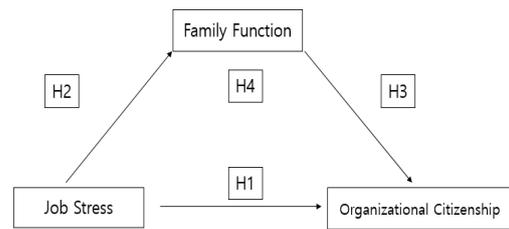


Fig. 1.

2. Hypothesis Setting

1) 직무스트레스와 조직시민행동과의 관계

호텔조직 내에서 직무스트레스가 높아지면 조직에 대한 감정이 부정적으로 변하게 되어 결국은 직장에 대한 불만족으로 나타나고 조직 시민행동에도 부정적인 영향을 미칠 것이다. 다양한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 직무스트레스로 인하여 조직시민행동은 낮게 나타날 것이라는 가정으로 다음과 같은 연구가설을 설정 하였다.

H1. 호텔종사원들의 직무스트레스는 조직시민행동에부(-)적인 영향을 미칠 것이다.

2) 직무스트레스가 조직시민행동과의 관계에서 가족기능의 매개 효과

가족기능을 통하여 조직이나 사회에 부정적 성향 감소에 관한 다양한 연구 결과들이 발표되었다. 호텔종사원을 대상으로 직무스트레스가 조직시민행동에 부적인 영향을 미치는데 가족지지가 매개효과를 미친다는 유의미한 영향을 가진다는 연구들이 있다(김정오, 2022). 이런 선행연구들을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정 하였다.

- H2. 직무스트레스는 가족기능에 부(-)적인 영향을 미칠 것이다.
- H3. 가족기능은 조직시민행동에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.
- H4. 호텔종사원들의 직무스트레스가 조직시민행동에 미치는 영향에 있어 가족기능은 매개역할을 할 것이다.

3. Operational Definition of Variables

직무스트레스에 대한 변수 설문 항목들은 5점 척도로 구성되었다. 역할 스트레스 요인인 역할갈등과 역할 모호성은 Rizzo & Lirtzman(1970)에 [10] 의해 제시된 척도와 이를 응용한 Sohi (1996)의 평가 척도를 수정 보완하여 사용하였다.

조직시민행동은 여러 연구들에서 5개의 측정항목에 30여개의 설문 문항으로 구성하고 있으나 본 연구에서는 조직시민행동을 공식적이지는 않으나 자발적이고 유익한 행동으로 조직의 발전에 기여하는 행동으로 정의하고 Bateman & Organ(1983), Posdakoff(1993), 최정수(2011) 등의 연구에서 사용한 설문문항을 본 연구 목적에 맞게 수정하여 총 6개의 문항으로 구성하였으며, 각 문항에 대한 동의 정도를 5점 리커트 척도로 측정하였다. 그리고 직무스트레스와 조직시민행동 미치는 영향, 그리고 가족지지의 매개효과를 확인하고자 사회과학 분야에서 보편적으로 사용되고 있는 SPSS 22.0의 분석 방법을 이용하였다.

가족기능의 척도는 Olson & Lavee(1991)가 개발한 응집성 및 적응성척도 III(FCAE III : Family Cohesion and Adaptability Evaluation III)를 연구 목적에 맞게 변환하여 사용하였다. 또한 가족 지지를 평가하는 문항에는, 가족의 정서적 유대, 가족의 지지, 가족 구성원간의 경계, 가족 공동 시간과 친구 관계 및 가족의 레크레이션에 대한 관심 등 다섯 가지 구체적 영역들에 의해 측정된다. 가족적응성은 가족의 지도력, 통제, 훈육, 역할 및 규칙에 대한 다섯 가지 구체적인 영역으로 측정하였다.

IV. Certification Analysis

1. Sample characteristics
2. Validity and reliability analysis
3. Correlation analysis
4. Hypothesis verification

V. Conclusions

본 연구에서는 호텔기업종사원들의 직무스트레스가 조직시민행동에 미치는 영향관계를 알아보고자 하였다. 또한 그들의 변수관계에서 가족기능이 매개 역할을 하는지 분석해 보고자 하였다.

REFERENCES

- [1] Bolon, D. S. (1997). Organizational citizenship behavior among hospital employees: A multidimensional analysis involving job satisfaction and organizational commitment. *Hospital and Health Services Administration*, 42(2), 221-242.
- [2] Karatepe, O. M., & Sokmen, A. (2006). The effects of work role and family role variables on psychological and behavioral outcomes of frontline employees. *Tourism management*, 27(2), 255-268.
- [3] Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative science quarterly*, 150-163.
- [4] Morrisison, I. M. (1994). Range Provision and Processing of Nonwood fiber from temperate crops. *Non wood fiber for Industry Pira International*.
- [5] Organ, A. J. (1997). The regenerator and the Stirling engine.
- [6] Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic medicine*, 38(5), 300-314.
- [7] DhKim. (2001). A study on the relationship between perceived family support, self-esteem and depression in the elderly. *Elderly Welfare Research*, 13, 113-144.
- [8] HjKim. (2014). Relationship between subjective well-being, self-identity, and family function in nursing students. *Journal of Korean Contents Society*, 14(2), 376-386.
- [9] WkKang. (2001). A study on life satisfaction according to family support and family function perceived by the mentally disabled.
- [10] Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative science quarterly*, 15