

여성근로자의 일·가정 관계가 성과에 미치는 영향: 비업무적 지원제도의 조절효과를 중심으로

최은영(호남대학교 겸임교수)*

장준호(호남대학교 조교수)**

장석주(호남대학교 교수)***

국 문 요 약

본 연구는 일과 가정 간의 관계가 여성 근로자의 성과에 미치는 영향을 파악하여, 여성 근로자의 일과 가정의 원활한 관계 유지와 더불어 갈등 관계를 감소시킴으로써 일과 가정의 균형을 통해 여성 근로자의 근로생활의 질을 높이고 우수 여성인력의 효과적인 활용을 극대화 할 수 있는 지원제도의 조절효과를 살펴보고자 하였다.

이를 위해 중소기업 사무직에 종사하는 850명의 여성 근로자를 대상으로 설문조사하였으며, 연구대상이 아닌 직종과 불성실한 응답을 제외하고 최종 500부를 실증분석에 활용하였고 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 일과 가정 간 조화 관계는 여성근로자의 직무만족과 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 둘째, 일과 가정 간 갈등 관계에 있어서는 직무만족에 부(-)의 영향을 미치지만, 조직몰입과는 유의한 영향관계가 없는 것으로 나타났다. 셋째, 일과 가정 간 관계와 성과를 조절하는 비업무적 지원제도의 조절효과에 대한 가설을 검증한 결과, 비업무적 지원제도의 조절효과가 있는 것으로 밝혀졌다.

요컨대, 본 연구에서는 여성근로자의 일과 가정 간 조화 관계의 중요성을 입증하였으며, 여성근로자의 일과 가정 간 갈등 관계를 최소화 할 수 있는 지원제도의 구축, 특히 비업무적 지원제도를 기업에서 시급히 마련해야 할 것으로 연구결과는 시사하고 있다.

핵심주제어: 일과 가정 간 관계, 여성근로자, 비업무적 지원제도

1. 서론

우리나라 기업과 조직은 성장위주의 사회경제적 변화를 거처서 급속한 산업화와 도시화를 이루면서 증가하였다. 하지만 양적인 팽창, 즉 작업환경이라는 물리적인 조건을 충족시켜주는 것을 위주로 종업원의 자아실현의 욕구 등 사회적·정신적인 욕구를 충족시켜주는데 소홀하였다.

특히 경제여건의 향상과 생활의 여유가 생긴 사람들은 직장을 단순히 경제생활의 기반으로만 생각하지 않고, 자아실현의 장소로 생각하게 되었고 이러한 의식이 확산되고 있다. 한국종합사회조사(KGSS)의 2005년 연구에서 시간 사용방식에 대한 질문에서 가족과 시간을 더 많이 보내고 싶다는 응답(59.9%)과 여가활동에 더 많은 시간을 쓰고 싶다는 응답(57.3%)이 절반이상에 달할 정도로 생활에 더 많은 시간을 쓰고 싶어 하는 욕구가 높은 것으로 나타났다.

이러한 의식의 변화는 2006년 이후 100인 이상 사업장으로 확대 실시된 주 5일제 근무가 실제 근로시간의 단축으로 이

어져 이에 대한 여가시간의 확대와 삶의 만족과 행복에 대한 개념으로 웰빙(well-being)이 유행하면서 개인생활의 환경이 달라지고, 이에 대한 일과 가정 간의 관계에 대해 긍정적 변화를 미치게 되었다.

<표 1> 경제활동 인구추이

연도	경제활동인구				실업자			
	여성		남성		여성		남성	
1980	5,412	42.8	9,019	76.4	190	3.5	558	6.2
1985	5,975	41.9	9,617	72.3	141	2.4	480	5.0
1990	7,509	47.0	11,030	74.0	133	1.8	321	2.9
1995	8,410	48.4	12,435	76.4	143	1.7	288	2.3
2000	9,101	48.8	13,034	74.4	332	3.6	647	5.0
2005	9,860	50.1	13,883	74.6	334	3.4	553	4.0
2008	10,139	50.0	14,208	73.5	265	2.6	505	3.6

* 자료 : 주재선·이체정(2008), 한국 여성의 지위, 여제와 오늘, 한국여성정책연구원, 51

이와 더불어 고학력의 여성인구가 늘어나면서 결혼과 출산이 여성의 퇴직사유가 되기보다는 여성인력을 원하는 기업과

* 책임저자, 호남대학교 경영학과 겸임교수, joyfoxy@daum.net.

** 교신저자, 호남대학교 경영학과 조교수, jjh4653@honam.ac.kr.

*** 공동저자, 호남대학교 경영학과 교수, sjchang@honam.ac.kr.

투고일: 2011-11-17 · 수정일: 2012-03-02 · 게재확정일: 2012-03-20

조직의 수요가 늘어남에 따라 기혼여성이 직장생활을 하는 가정의 수가 증가하고 있다. 이로 인해 외벌이 부부감소, 맞벌이 부부증가, 보육할 어린 자녀를 가진 기혼여성의 노동시장 참가 증대 등 노동력 구성의 변화를 주었다. 한국여성정책원의 2008년 조사 자료를 정리한 표1과 같이 여성 경제활동인구는 2006년 천만 명 시대를 연 이후 조금씩 증가하여 2008년 12월 기준 10,139천명에 달하고 있다.

여성의 사회 진출은 자녀의 보육과 가정에서의 주부로서의 역할, 그리고 직장에서의 업무 수행 등으로 인해 갈등이 발생 생활 소지가 남성보다 크다는 것을 예측할 수 있다.

하지만, 현대 사회에서 생존과 성장을 향한 기업 간의 경쟁 구도가 점차 치열해지면서 기업은 생산성 향상과 조직의 성과를 추구하기 위한 노력만을 기울이게 되고, 그 결과 내부구성원들, 특히 여성들은 불만족을 느끼게 된다.

기업의 핵심 인재들이 이직을 하는 가장 큰 이유는 금전적 요인보다 비금전적 요인으로 인한 경우가 더 많다고 보고되고 있으며(서재현, 2000), 이러한 비금전적 요인에는 일·가정 관계를 조화로 이끌려는 노력의 부족으로 인해 직무만족, 조직몰입, 이직의도 등에 영향을 미쳐 종업원들에게 심리적·신체적 영향을 주게 되며, 기업에게는 생산성 및 성과에 영향을 준다는 점을 기업들은 인식할 필요가 있다.

따라서 기업들은 내부고객인 종업원들의 만족을 통한 적극적인 참여의식에 기초한 기업 활동을 모색하는 노력을 보여야 한다. 본 연구의 초점인 일·가정 관계에 관한 연구는 미국과 유럽 등의 선진국을 중심으로 활발하게 이루어져 왔고, 우리나라에서는 심리학과 가정학에서 주로 이루어져 왔으며, 2000년 이후 경영학의 인사·조직 분야에서 연구되기 시작했으나, 아직까지 여성의 사회적 참여로 인한 일과 가정 간의 관계에 대한 연구와 그와 관련된 이론적 발달은 초보적 수준에 머물러 있다.

이와 같은 문제인식을 통해 제기된 본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 기업에 있어서 외부고객의 만족도 중요하지만 내부구성원의 만족이 기업의 성과에 연결된다는 점에서, 증가하는 여성 종업원의 만족을 위해서 일과 가정 간의 관계와 이에 대한 조화 관계를 지속시킬 수 있는 방안을 제고 할 수 있는 대안 및 일과 가정 간의 관계가 조직성과에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

둘째, 일과 가정 간의 관계와 종업원 만족 간의 관계를 조절하는 변인으로서 비업무적 지원제도를 고려하여 이의 조절 효과에 대한 실증분석을 실시하고자 한다. 즉, 여성 종업원의 사상, 동료, 가족, 친구의 지원을 비업무적 지원으로 분류하였고, 실증을 통해 조절효과를 분석하고자 한다.

이를 위해 중소기업에 종사하는 사무직 여성 근로자를 대상으로 연구를 수행하고자 하며, 본 연구결과를 바탕으로 여성 종업원의 일·가정 조화 관계를 유지하는 방안과 기업의 효율적 관리방안 및 기업성과를 향상시키는 방안을 도출하고자 한다.

II. 이론적 배경 및 연구가설

2.1 이론적 배경

일과 가정은 대부분의 성인들에게 있어서 생활의 가장 중요한 두 영역이다(Frone, 1996). 그러므로 각 영역에서 개인들의 행동을 연구하는 것은 나름대로의 시사점이 있을 것이다. 일과 가정에 대한 개념적이고 실증적인 연구가 있지만, 생활의 중요한 두 영역으로서 이를 통합하기 보다는 개별적으로 연구되어온 것이 사실이다.

그러나 최근의 노동력의 구성변화와 맞벌이 가정의 증가, 성 역할에 대한 인식의 변화 등은 두 영역의 상호성을 증가시키고 있으므로 개별적이 아닌 통합적인 관점에서 바라볼 필요가 있다. 따라서 본 연구에서 독립변수로 사용할 일·가정의 관계에서 일·가정 조화와 일·가정 갈등에 대한 이론적 배경을 살펴보고자 한다.

2.1.1 일·가정 조화

일·가정 조화를 한 개인이 일과 가정에 대한 책무를 다하기 위해 일과 가정 양자에 쏟아야 하는 시간, 감정, 필요한 행동 등이 동시에 균형을 이루는 정도이다(Hill, Yang, Hawkins & Ferris, 2004). 지금까지의 일·가정 조화에 관한 연구들을 연구 모형, 연구초점, 연구내용 및 주요 연구자를 중심으로 정리해 보면, 표2에서 보는 것처럼 크게 세 가지로 구별해 볼 수 있다.

<표 2> 일·가정 조화에 관한 이슈의 변천

구분	일·가정 갈등 (work-family conflict)	일·가정 충실화 (work-family enrichment)	일·가정-자이균형 (work-family-self balance)
연구모형	자원소모 모형	상호작용 모형	3자 균형 모형
연구초점	일·가정 갈등의 최소화	다중역할 수행의 긍정적 상호작용 효과	일·가정 및 자이영역간의 조화
연구내용	시간·긴장·행동에 근거한 갈등	균형, 촉진, 증강효과, 피급효과	심리적 안정감, 공공생활, 종교생활, 자선활동, 학교생활 등
주요 연구자	강혜련·최서연(2001) 임효창·이봉세·박경규(2005) Adams & King(1996) Edwards & Rothbard(2000) Greenhaus & Beutell(1985) Williams & Alligers(1994)	강혜련, 윤미재(2004) 김주엽(2006) 정수인(2006) 정영금(2004) Carlsin et al.(2006) Greenhaus & Powell(2006)	백유성, 김종길(2007) Frone(2003) Quick et al.(2004)

* 자료 : 김종길(2007), 가치관, 일과 가정의 균형 및 조직효과성의 관계, 동양대 박사학위논문, 21-35.

셋째, 일·가정의 갈등을 최소화 하는데 초점을 둔 초기 연구들이다. 이러한 연구들은 자원소모 모형에 근거를 두고 있는데, Edwards & Rothbard(2000)의 연구에 의하면, 개인이 가진 시간, 관심, 에너지 등의 자원은 한정되어 있고, 이 자원을 한 영역에 소모하면 다른 영역에 사용할 수 있는 자원의 양

은 소모된 만큼 줄어든다는 것이다. 따라서 개인이 일하기 위해 직장에서 소모하는 자원은 가정을 위해 사용하여야 하는 자원의 양을 줄어든게 만들기 때문에 일과 가정의 갈등은 필연적이라는 것이다.

둘째, 일·가정 충실화로 설명되고 있는 일·가정 상호작용에 초점을 둔 연구들은 개인이 일과 가정의 다중역할을 수행하는데, 이 역할들이 긍정적으로 상호작용 할 수 있다는 관점을 보여주고 있다.

즉 일·가정 충실화란, 한 역할에서의 경험이 다른 역할에서의 삶의 질을 개선하는데 긍정적인 역할을 한다는 것이다. 이러한 관점에 선 대표적 연구자는 Calson, Kacmar, Wayne & Grzywacz(2006), Greenhaus & Powell(2006) 등이다.

셋째, Quick, Henrey & Quick(2004)이 주장한 일·가정·자아의 3자 균형모형은 직장, 가정, 그리고 자아의 영역들이 상호작용하고 서로 교차되며, 중복되는 관계에 대한 모형을 주장하였다. 균형모형에 의하면 각 영역들이 서로 중복된다고 해도 반드시 갈등으로 이어지는 것은 아니며 균형을 이루고 동태적인 상호작용을 할 수도 있다는 것이다. 일·가정이 상호 강화작용을 하게 되면 갈등이 아닌 균형을 이룰 것이며, 그렇지 못하면 잠재된 갈등을 초래할 것이다.

Quick et al.(2004)이 제시한 3자 균형모형은 백유성과 김종길(2007)이 주장한 일과 가정, 그리고 개인의 심리적 안정감과도 연관된 개념이다. 이 모형에서 보면 일과 가정, 개인 자신의 관계는 복잡하고, 포괄적인 문제로서 일목요연하게 설명해 내기가 결코 쉽지 않다는 사실을 알 수 있다. 또한 이들 간의 관계를 정확히 해명하기 위해서 개인의 가치관, 조직문화, 그리고 가정에 대한 국가의 지원정책과 법률 등 무수히 많은 변수들을 고려해야만 한다.

2.1.2 일·가정 갈등

일·가정 갈등은 역할 간 갈등(interrole conflict)의 한 형태로써, 일과 가정의 역할요구가 상호 양립할 수 없어서, 한 역할에의 참여가 다른 역할에의 참여를 어렵게 할 때 발생하는 갈등이다(Greenhaus & Beutell, 1985). 이러한 개념은 역할의무를 수행하는데 있어서 발생하는 어려움으로 정의되는 역할긴장(role strain)과 비슷한 의미지만 좀 더 협의의 의미이다. 역할 긴장은 역할 간 갈등만 아니라 역할과부하 등의 개념들도 포함하는 것으로 역할 의무 수행상 부적절성 또는 어려움으로 정의할 수 있다.

일·가정 갈등은 일과 가정의 상호성의 두 가지 측면으로부터 발생할 수 있다. 그 하나는 일과 가정의 역할을 수행하는데 있어서 요구되는 시간과 관련되는 요인이고, 나머지 하나는 한 역할 영역에서의 만족이나 긴장감과 같은 심리적 요소가 다른 영역으로 이전되는 것이다(Greenhaus & Beutell, 1985). 대부분의 일과 가정의 의무는 분리된 장소에서 수행되기 때문에, 개인들은 육체적으로 동시에 두 영역의 역할을 수행하기 어렵게 된다.

시간근거 갈등이란 많은 역할로 시간의 총 요구가 너무 많아 적절히 처리할 수 없거나 한 역할에 투자되는 시간에는 동시에 다른 역할을 수행 할 수 없어서 발생하는 시간부족과 시간 제약에 대한 심리적인 느낌이나 반응을 포괄하는 개념이다(Staines & Pleck, 1983).

Chung(1988)은 시간갈등에 관한 연구에서 다중역할의 수행에서 오는 역할과중이 시간제약과 시간부족을 야기하고 있으며, 일과 가정역할 간의 양립 불가능한 시간요구로 인해 시간갈등이 일어난다고 하였다. Voydanoff(1999)는 개인이 일과 가족역할과 관련된 임무를 동시에 수행할 수 없으므로 한 역할에서의 시간사용은 다른 역할과 관련된 임무를 위해서는 사용될 수 없다고 하였다. 특히 O'Driscoll, Ilgen & Hildreth(1992)은 시간부족의 지각이 역할 간 갈등의 가장 중요한 원천 중 하나라고 보았다.

결국 일·가정 갈등은 제한된 시간을 사용함에 있어 한 영역인 일에서 사용하는 시간이 다른 영역인 가정에서 역할을 수행하는 시간을 상쇄함으로써 기대되는 다른 역할을 수행할 수 없다는 것로부터 기인하는 갈등이라 할 수 있다.

긴장근거 갈등은 한 역할에서 경험된 긴장과 피로가 다른 역할 수행에까지 지속되어 그 역할 수행을 방해하는 경우에 나타나며, Pleck, Staines & Lang(1980)이 말하는 피로(fatigue)나 짜증(irritability)과 같은 의미로 볼 수 있다. 일에서의 스트레스원은 불안, 피로, 우울, 무감각과 같은 긴장 증상을 야기하며, 가정생활을 어렵게 만들 수 있다.

Greenhaus & Beutell(1985)은 긴장갈등을 한 역할에서 생기는 피로가 다른 역할수행을 어렵게 하기 때문에 발생하는 갈등이라고 하였다. Voydanoff(1999)는 심리적인 전이를 역할갈등 형태 중의 하나로 다루었는데 부정적일 수도 긍정적일 수도 있는 이러한 전이는 다른 역할수행 에너지와 심리적 유용성에 영향을 줄 수 있다고 보았으므로 긴장갈등 차원에 포함된다.

이상에서 시간근거 갈등은 시간근거 갈등과 구분되고는 있으나, 이 같은 구분은 지각된 갈등의 내용에 따른 것이며 실제로 시간 갈등이 크면 긴장이 유발된다고 볼 수 있다. 즉, 긴장 근거 갈등의 유발이 주로 한 역할에서의 수행시간이 지나치게 길어짐에 따라 피로와 긴장이 다른 역할의 수행을 방해한다는 것이다. 기존 연구들에서 실제로 이 두 가지 갈등의 상관은 매우 높게 나타난다.

이러한 긴장근거 갈등은 가정생활을 어렵게 만들 수 있다 또한 가정에서의 갈등도 일 생활을 어렵게 하는 원인이 될 수 있다(Kopelman, Greenhaus & Connolly, 1983).

2.1.3 비업무적 지원제도

업무 수행과 연관되지 않은 사회적 관계망을 바탕으로 한 비업무적 지원제도는 Cohen & Wills(1985)의 연구결과에 기초한다. 인간은 사회적 존재로서 타인과의 관계를 떠나서는 살 수 없다. 각 개인은 타인과 상호 작용하는 가운데 끊임없이

도움을 주고받는데 이러한 사회적 지원은 개인의 건강한 생활에 필수적인 요소이다. 그렇기 때문에 점차적으로 이러한 사회적 욕구에 많은 관심이 집중되었고, 이에 따라 조직 구성원 상호 간의 사회적 지원에 관한 관심도 증가되었다(노경춘, 2000). Cobb(1979)에 의하면, 사회적 지원을 개인 스스로 사랑과 존경을 받고 있는 가치 있는 존재이며, 의사소통과 상호 책임의 조직에 소속해 있음을 믿게끔 유도하는 정보로 규정하였다. 즉 돌봄과 사랑을 받고 있다고 믿게 하는 정보인 정서적 지원, 존경을 받고 가치 있다고 믿게 하는 정보인 존경 지원, 대화 할 수 있고 상호 의무가 있는 망에 속한 구성원임을 믿게 하는 정보인 망 지원을 사회적 지원의 개념에 포함하였다.

이를 바탕으로, Allen(2001), 박지원(2006) 등은 사회적 지원을 정서적 지원, 정보적 지원, 물질적 지원, 평가적 지원으로 나누었으며, 그 원천으로 상사, 동료, 가족, 친구의 지원 등으로 구분하고 있다. 이에 대해 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 상사의 지원은 1980년대 이전까지 리더십 및 조직 이론 분야에서 주로 연구되었다. Likert(1961)는 지원관계의 원칙(principle of supportive relation)을 언급하면서 상사의 지원이 좋은 관리를 의미하며, 그것이 부하들로 하여금 그들의 직무에 더 효율적으로 적응하고 더 만족하게 한다고 하였다. 한편, 조직 연구자들이 직무 스트레스에 대해 관심을 가지기 시작하면서 많은 실증 연구들을 통해 더 구체적으로 상사의 지원이 부하의 정신 및 신체적 건강상의 문제를 경감시키는데 도움이 된다는 것이 밝혀졌다(Bhagat, 1983).

둘째, 동료의 지원은 직장 내에서 두 번째 주요한 지원 원천으로 조직 행동 분야에서 오랜 기간 동안 논의되어져 왔다. 주요 연구 결과는 동료의 지원이 직무 협조, 정보, 그리고 정서적 지원 등을 통해 스트레스의 유해한 효과를 완화시킬 수 있다는 것이었다.

셋째, Payne(1988)은 가족의 지원을 자연 발생적으로 생겨나는 인간 집단으로, 긍정감(positive sentiment)이 높아서 상호 작용이 빈번하고 신뢰감이 높다고 하였다. 사회적 지원 중에서 가족에 의한 지원 기능으로서 특정 사안에 대한 정보 수집자 및 보급자, 피드백 지도 체계, 이데올로기의 원천, 문제를 해결하는데 협조하는 조정자, 물질적인 서비스 및 구체적인 지원 원천, 휴식과 회복을 위한 안식처, 준거 및 통제 집단, 그리고 정서를 통제하는 가족의 기여 등이 있다.

2.2 연구가설 설정

2.2.1 일과 가정 간의 관계와 성과

일과 가정 간의 관계에 대한 연구는 주로 조직에 대한 영향을 밝히려는 측면에서 이루어져왔다. 일·가정 조화를 통해 조직구성원의 직무 및 가족생활에 대한 만족이 높아지고, 소속 조직의 사회적 평판을 제고시킬 수 있다는 긍정적인 기대감이 강조되고 있다.

구체적으로 일·가정 조화를 통해 일·가정 갈등을 줄이고 조직몰입이나 직무만족도가 높아지며(Frye & Breaugh, 2004), 이러한 제도를 실행하는 조직은 고성과 혹은 고몰입조직(high commitment)의 효과를 볼 수 있다(정진철과 김성만, 2008).

Allen(2001)은 일·가정 조화를 위한 노력과 조직후원이 제공되는 상황은 일·가정 갈등에 전이되어 갈등을 줄인다고 주장하였다. 또한 일과 가정에서의 요구와 지원이 서로 균형을 이룰 때, 종업원은 일·가정 갈등을 덜 경험하게 된다고 밝혀졌으며, 이러한 가정들은 Clark(2001), Saltstein, Ting & Saltstein(2001), Voydanoff(2005)의 선행연구를 통해 지지되어 왔다.

결국, 선행연구를 통해 일·가정 조화는 조직분위기와 직무성과, 즉 조직몰입과 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며(정진철·김성만, 2008), 이에 본 연구에서도 일·가정 조화 관계는 종업원 자신이 일과 가정과의 양립을 위해 노력하거나 개인적으로 느끼는 관계 상황으로 이에 따른 종업원의 개인적 만족인 직무만족과 조직적 만족인 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설1을 도출하였다.

가설 1. 일·가정 조화 관계는 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 일·가정 조화 관계는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 일·가정 조화 관계는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

일·가정 관계에서 주로 연구된 성과변수는 직무만족, 조직몰입, 이직의도이다. 특히 일·가정 갈등과 관련하여 조직몰입, 직무만족, 이직의도 등의 변인들을 주로 연구하는 이유는 이러한 성과변수들이 조직의 효율성과 밀접한 관련이 있기 때문이다. 이 연구들의 일반적 결과는 일·가정 갈등이 높을수록 조직생활과 조직성과에 부정적 영향을 미친다는 것이다.

임효창·김오현·이봉세(2005)는 남녀기혼직장인을 대상으로 한 연구를 통해 일·가정 갈등은 직무만족과 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미치며, 이 과정에서 경력계획의 조절효과를 입증하였다. Parasuraman & Simmers(2001)은 자영업자와 피고용인 모두에게 있어 일·가정 갈등은 직무만족에 부정적인 영향을 미친다고 하였다. 또한 일·가정 갈등과 조직몰입 간의 관계에 관한 연구들의 일반적 결과는 직장가정 간의 갈등이 높을수록 조직몰입이 감소된다는 것이다. 특히 Thompson & Werner(1997)의 연구에서는 조직몰입의 하위차원 중에서 정서적 몰입과 음(-)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 기혼여성을 대상으로 한 강혜련·최서연(2000)의 연구와 맞벌이 부부를 대상으로 한 이요행·방묘진·오세진(2005)의 연구에서도 동일한 연구결과가 도출되었다. 이는 다중역할 몰입이 개인에게 심리적인 갈등을 만들어 내고 그 결과 조직몰입을 감소시키는 것으로 볼 수 있다.

Kossek & Ozeki(1999)의 메타 분석 연구에 포함된 7개의 연

구를 살펴보면 약간의 편차가 있지만, 일·가정 갈등 관계와 조직몰입 간에는 유의한 부(-)적인 관계가 있음을 알 수 있다.

이에 본 연구에서도 일·가정 갈등 관계는 종업원의 일과 가정 사이에서 시간, 긴장, 행동에 의한 3가지 갈등근거에 의한 일·가정 상황을 갈등으로 보고 직무만족과 조직몰입에 부정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 2를 도출하였다.

가설 2. 일·가정 갈등 관계는 직무성과에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1 일·가정 갈등 관계는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 일·가정 갈등 관계는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.2.2 일·가정 관계와 성과 간 비업무적지원의 조절효과

비업무적 지원제도는 직장 외 영역으로부터의 지원과 직장 영역으로부터의 지원으로 구별할 수 있으며, 직장영역으로부터의 지원은 그 원천에 따라 상관, 동료의 지원으로 이루어진다. 직장 외 영역으로부터의 지원은 가족, 친구의 지원을 들 수 있다. 비업무적 지원제도와 일·가정 관계의 기존 연구들을 정리하면 다음과 같다.

Haines et al.(1991)은 남녀 직장인들을 대상으로 다양한 업무스트레스에 대한 사회적 지원의 완충효과를 조사하였다. 그 결과 직무관련 사회적 지원이 직무과부하와 갈등 및 긴장간의 관계를 완충시키는 효과가 있는 것을 발견하였다. Abdalla(1991)도 직무관련 사회적 지원과 직무 비관련 사회적 지원 모두 남성들에게 직무스트레스가 직무만족에 미치는 부정적인 효과를 완충시켰다. Fried & Tiegs(1993)는 자동차 회사의 노동조합원들을 대상으로 한 노동조합 간사의 사회적 지원이 직무역할 갈등과 직무만족의 관계를 완충시키는 효과가 있음을 발견하였다. Aryee, Luk, Leung & Lo(1999)는 홍콩의 자녀를 둔 맞벌이 근로자들을 대상으로 한 연구에서 양육 부담과 일·가정 갈등 사이의 관계에 배우자의 사회적 지원이 조절 역할을 한다는 결론을 도출하였다. 국내 연구에서도 유사한 연구 결과들이 도출되었는데, 이규만(2005)은 15개 기업 근로자를 대상으로 한 연구를 통해 일·가정 갈등과 정서적 소진 간의 정(+)의 관계에 있어서 상관과 동료의 사회적 지원에 의한 조절 효과가 존재하는 것으로 확인하였다. 조용현과 양동민(2008)은 일·가정 갈등은 조직몰입과 직무만족에 부정적 영향을 미치며, 일·가정 갈등과 직무태도의 관계는 자긍심의 수준과 외향성의 수준에 따라 조절된다는 결과를 보여주었다. 오킨대, 사회적 지원이 직접적으로 종업원의 긴장과 같은 부정적인 스트레스 결과들을 감소시킬 수도 있고(주효과), 사회적 지원 수준에 따라서 스트레스가 긴장과 같은 부정적인 스트레스 결과들에 다르게 작용할 수도 있는 것으로 나타났다(상호작용효과). 따라서 본 연구에서도 상사, 동료, 가족,

친구 등의 사회적 지원, 즉 비업무적 지원의 조절효과를 가설로 설정하여 검증하고자 한다.

가설 3. 비업무적 지원은 일·가정 관계와 직무성과 간의 관계를 조절할 것이다.

가설 3-1 비업무적 지원은 일·가정 조화와 직무만족 간의 관계를 조절할 것이다.

가설 3-2 비업무적 지원은 일·가정 조화와 조직몰입 간의 관계를 조절할 것이다.

가설 3-3 비업무적 지원은 일·가정 갈등과 직무만족 간의 관계를 조절할 것이다.

가설 3-4 비업무적 지원은 일·가정 갈등과 조직몰입 간의 관계를 조절할 것이다.

McMullan & Long(1990)의 창업교육 모형은 창업을 시도하고 계속 발전시켜 성공시킬 수 있는 확률(D)은 독창성(C)과 창업에 필요한 도구와 재능(T)의 유무, 기업가적 전략(S), 그리고 환경 지지성(E)이, 확률 $D=C \times T \times S \times E$ 형태로 나타난다고 하였다. 이와 같은 전략적 독창성이론을 전제로 할 때, McMullan & Long(1990)은 창업교육 과정은 사업체를 성장단계로까지 개발시키는 과정까지로 보고, 이때 직면하게 되는 도전적 상황을 10가지로 분류하였으며, 이러한 문제를 해결하기 위한 과정이 반드시 창업교육 과정에 포함되어야 한다고 주장하고 있다.

그리고 McMullan & Long(1990)은 250여 년간의 저명한 학자들의 연구를 살펴볼 때 공통적으로 뚜렷이 부각되고 있는 요인들인 불확실성과 위험부담, 사업경영능력, 창조성과 혁신 등이 창업교육에 필히 고려되어야 한다고 주장하였다. 특별히 창조성은 개발에 배려가 있어야 한다고 지적하고 있다. 독창성을 높이는 교육은 “함으로써 배우도록 하는 방법”을 강조하도록 해야 한다는 것이다.

III. 연구방법

3.1 표본의 선정 및 자료수집

본 연구는 여성 근로자를 대상으로 일과 가정의 관계에서 조화 및 갈등관계 일 때 종업원 성과에 미치는 영향과 그 과정에서 비업무적 지원제도의 조절효과에 초점을 맞추고 있다. 이에 따라, 중소기업체 사무직에 종사하고 있는 여성근로자를 대상으로 표본을 선정하였다.

표본 대상범위는 중소기업체 사무직 여성근로자를 표본으로 선정한 후, 그중 40개 업체를 표본으로 선정하여 1,200명을 대상으로 단순임의표본추출방법(simple random sampling)을 사용하였다.

본 연구의 자료 수집은 2009년 4월 20일부터 4월 24일까지 5일 동안 50부를 이용하여 Pilot 조사를 실시하였으며, 이를 통한 문항의 조정 및 구성의 재배치를 거쳐 2009년 5월 7일

부터 5월 21일까지 15일 동안 배포하여 설문조사를 실시하였다.

설문 배포지역이 넓은 관계로 이메일을 통한 담당자의 협조를 구하여 연구자가 동영상상을 통한 조사의 개요와 작성방법을 설명하거나, 해당 장소에 연구자가 직접 찾아가 설명한 후 설문을 수거하였다. 연구의 목적에 부합할 수 있도록 설문대상은 사무직 여성근로자로 한정하였다.

총 1,200부의 설문을 배부하여 약 850부의 응답설문지를 회수하였으며, 회수율은 70.8%를 보였으나 연구대상이 아닌 직종과 불성실한 응답을 제외하고 약 500부의 응답을 자료 분석에 이용하였다.

수집된 자료의 실증분석은 SPSS Win 17.0 Version 통계 패키지 프로그램을 통해 이루어졌다. 표본의 일반적인 특성에서 연령의 분포는 20대 138명(28%), 30대가 216명(43%), 40대 126명(25%), 50대 이상 20명(4%)으로 나타났다.

현 직장에서의 근무기간은 비교적 고르게 분포되었는데, 6개월 미만이 51명(10%), 6개월부터 1년 미만이 24명(5%), 1년에서 3년 사이가 69명(14%), 3년에서 5년 미만이 85명(17%), 5년 이상 7년 미만이 72명(14%), 7년 이상 10년 미만이 95명(19%), 10년 이상 15년 미만이 38명(8%), 15년 이상이 66명(13%)인 것으로 나타났다.

3.2 변수의 조작적 정의

3.2.1 일·가정 관계

일·가정 간의 관계를 측정하기 위해, 일·가정 조화는 Voydanoff(2000)가 활용했던 항목들을 수정·보완하여 사용하였고, 일·가정 갈등은 Pleck(1995)이 활용했던 항목들을 활용하였다. 일·가정 조화 관계는 '한 가지 영역에서의 역할이 다른 영역에서의 역할에 도움을 주는 것'이고, 7개 항목으로 구성하였다.

일·가정 갈등 관계는 '한 영역에의 참여가 다른 영역에의 참여에 영향을 미치는 정도에서 양립 불가능한 역할들 간의 갈등'으로 정의하였고, 8개 항목의 5점 척도로 측정하였다.

3.2.2 비업무적 지원제도

비업무적 지원제이란, 일·가정의 조화 관계를 유지하고 일·가정 갈등관계를 극복하려는 종업원의 노력이나 바램을 이해해주는 상사, 동료, 가족, 친구의 지원을 말한다.

박지원(2006)의 연구에 의한 지원유형에 따라서 비업무적 지원제도를 물질적 지원, 정보적 지원, 평가적 지원, 정서적 지원으로 분류하고, 이를 상사, 동료, 가족, 친구의 지원정도로 나누어 총 15개 문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다.

3.2.3 직무만족

직무만족은 '직무와 직무경험에 대한 평가결과로 인한 즐겁거나 긍정적인 정서적 상태'를 의미한다. 본 연구에서 직무만족에 대한 측정은 Spector(1985)의 척도와 Churchill & Walker(1974), 김경은(2006), 이윤택(2008), 박지원(2007)의 연구에서 활용한 항목들을 총 4개로 재구성하여 리커트 5점 척도로 측정하였다.

3.2.4 조직몰입

조직몰입은 자기가 속한 조직에 대해 몰입, 일체감, 애착심을 나타내 주는 것으로 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, 조직을 위해 애쓰려는 의사표시, 조직의 구성원으로 남아있으려는 강한 의지로 정의할 수 있다. 본 연구에서는 조직몰입을 측정하는데 있어 Mowday, Richard, Steers & Richard(1979)가 개발하고 김경은(2006)과 이윤택(2008)의 연구에서 사용한 항목 중 총 5개 항목을 선별하여 적절한 형태로 수정하여 리커트 5점 척도로 측정하였다.

3.3 측정도구의 타당성 및 신뢰성

본 연구에 포함된 각 요인의 하위 변수에 대한 단일 차원성(undimensionality) 여부를 판단하기 위해서 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다. 요인분석에 사용되는 입력변수들의 총분산을 이용한 분석을 실시하였다. 각각의 요인이 서로 독립성을 유지하도록 회전시키는 직각회전의 하나로 베리맥스 회전방법(Varimax rotation)을 사용하였다. 분석결과, 각 변수의 요인간 상관관계 정도를 나타내는 요인적재량의 수용 기준이 .50이상 인 경우 매우 높은 유의성을 갖는다고 볼 때, 변수들의 요인 적재치는 대체적으로 높게 나타났다.

또한 신뢰성(reliability)은 측정결과의 일관성, 정확성, 안전성, 예측가능성 등과 관련된 것으로 동일한 개념에 대하여 측정을 반복할 때, 동일한 결과치를 얻을 가능성을 의미한다. 본 연구에서 각각의 변인들의 신뢰성 계수는 0.5 이상을 유지하고 있어 측정도구의 신뢰성은 높은 것으로 분석되었다. 항목별 측정 결과치는 <표 3>에 구체적으로 제시되었다.

<표 3> 연구변수들의 타당성 및 신뢰성 분석 결과

문항		요인 적재치	고유값	설명비율	누적비율	크론바하 일파계수					
비업무적 지원제도	상사지원	상사지원4	.812	9.927	22.061	22.061	.916				
		상사지원3	.786								
		상사지원10	.775								
		상사지원5	.762								
		상사지원12	.761								
		상사지원1	.716								
		상사지원6	.711								
		상사지원13	.684								
	가족지원	가족지원5	.803	4.566	10.146	32.207	.856				
		가족지원10	.740								
		가족지원7	.714								
		가족지원4	.696								
		가족지원3	.682								
		가족지원11	.615								
	친구지원	친구지원2	.758	3.430	7.623	39.830	.884				
		친구지원1	.724								
		친구지원3	.716								
		친구지원4	.677								
		친구지원5	.610								
	동료지원	친구지원12	.598	2.812	6.248	46.078	.854				
		동료지원7	.743								
		동료지원3	.709								
		동료지원2	.703								
		동료지원12	.689								
		동료지원5	.669								
	일·가정 관계	일·가정 조화	동료지원8	.574	1.909	4.243	50.320	.645			
			일·가정 조화1	.748							
			일·가정 조화3	.701							
일·가정 조화2			.620								
일·가정 갈등		일·가정 조화4	.533	1.494					3.320	53.640	.740
		일·가정 갈등1	.726								
		일·가정 갈등5	.658								
		일·가정 갈등2	.616								
		일·가정 갈등8	.548								
		일·가정 갈등3	.503								
		일·가정 갈등4	.468								
		성과	직무만족								
직무만족3	.574										
직무만족5	.501										
조직몰입	조직몰입3		.828	1.163	2.585	59.140	.810				
	조직몰입2		.827								
조직몰입1	.763										
조직몰입4	.625										

<표 4> 변수간 상관관계분석

변수	평균	표준 편차	조화	갈등	비업무적지원	조직몰입	직무만족
조화	2.8261	.58224	1				
갈등	2.7780	.63031	-.311**	1			
비업무적지원	2.7803	.71701	.119**	-.161**	1		
조직몰입	3.1205	.68120	.107*	.037	.310**	1	
직무만족	3.2239	.54957	.103*	-.127**	.502**	.526**	1

**p<.01, *p<.05

4.2 가설검증

4.2.1 일·가정 조화와 성과 간의 관계

본 연구의 가설을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 회귀분석은 두 개 이상의 변수들 간의 관련성을 찾아내기 위해 사용되는 분석기법으로 변수들간 관계식을 찾아내고, 이 관계식의 정확도 등을 검토하는 통계적 방법을 말한다. 따라서 표본으로부터 둘 또는 그 이상의 변수의 변수값을 알면 회귀분석을 통해 변수들의 관계 형태를 알 수 있다.

일·가정 조화가 성과에 미치는 영향을 분석한 결과, 일·가정 조화관계가 종업원의 직무만족(경로계수=.192, p<.001)과 조직몰입(경로계수=.107, p<.05)에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 설정한 가설1은 지지된 결과를 도출하였다.

요컨대, 일·가정 관계가 조화 상태일 때 종업원의 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 일·가정 조화 관계가 종업원 성과에 미치는 영향관계는 조직몰입보다 직무만족에 상대적으로 더 큰 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

<표 5> 일·가정 조화 관계가 성과에 미치는 영향

가설	회귀계수		표준 오차	T	F	p	채택 여부
	비표준화 계수	표준화 계수					
일·가정 조화 → 직무만족	0.203	0.192***	0.046	4.360	19.008	0.000	채택
일·가정 조화 → 조직몰입	0.125	0.107*	0.052	2.389	5.708	0.017	채택

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

IV. 실증분석

4.1 상관관계 분석

본 연구에서 설정된 각 요인간의 관련성의 정도 및 방향성을 파악하기 위해 상관분석을 실시하였다. 일·가정 조화와 조직몰입(r=.107) 및 직무만족(r=.103) 간의 관계는 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났고, 일·가정 갈등과 직무만족(r=-.127)은 부(-)의 관계를, 조직몰입과는 관계가 없는 것으로 밝혀졌다.

4.2.2 일·가정 갈등과 성과 간의 관계

일·가정 갈등관계가 종업원의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향관계를 분석한 결과, 가설 2-1의 일·가정 갈등관계와 직무만족 간의 관계에서는 유의적인 부(-)의 영향관계가 있는 것으로 나타났다. 즉 일·가정 갈등관계가 종업원의 직무만족에 대해 영향을 미치는 경로계수가 -.127이고, p<.01의 유의수준에서 유의미하게 분석되었다. 따라서 가설 2-1은 지지되었다. 일·가정의 역할 갈등으로 인해 직장생활에서는 직무 불만족을 낳게 되고, 가정에서도 불만족이 야기될 수 있음을 시사하고 있다.

하지만 가설 2-2로 설정된 일·가정 갈등관계와 조직몰입 간의 관계에 대한 분석에서는 유의한 부(-)의 영향을 미치지 않

는 것으로 나타났다. 이에 가설은 기각된 결과를 도출하였다. 일·가정 갈등과 조직몰입 간의 비관련성은 Kossek & Ozeki(1999)와 장재운(2004)의 여러 선행연구의 결과들을 뒷받침하지 못하고 있다. 그러나 최근 정진철과 김성만(2008)의 연구에 의한 결과와는 부합하는 것으로 두 변수 간 직접적인 관계보다는 간접적인 영향 관계에 대한 추후 연구가 필요할 것으로 판단된다.

<표 6> 일·가정 갈등 관계가 성과에 미치는 영향

가 설	회귀계수		표준 오차	t	F	p	채택 여부
	비표준화 계수	표준화 계수					
일·가정 갈등 → 직무만족	-0.111	-0.127**	0.039	-2.865	8.208	0.004	채택
일·가정 갈등 → 조직몰입	0.040	0.037	0.048	0.816	0.667	0.415	기각

**p<.01

4.2.3 비업무적지원제도의 조절효과 분석

본 연구에서 가설 3을 검증하기 위해 2개 이상의 독립변수를 사용하여 종속변수의 분산을 보다 효과적이고 정확하게 설명하고 예측하는 모형을 개발하는 경우 사용하는 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하여 지원제도의 조절효과를 분석하였고, 설정한 조절변수에 의한 효과를 검증하기 위해서 위계적 회귀분석(hierarchic refression technique)이 통계적 강도(statistical power)가 높다고 제안한 Stone & Anderson(1994)의 제안에 따라 위계적 회귀분석을 사용하여 조절효과를 검증하였다.

위계적 조절 회귀분석(hierarchic moderated regression analysis)이란 먼저 종속변수를 투입 한 후, 통계적 방법으로는 1단계 독립변수 투입, 2단계 독립변수와 조절변수의 투입, 그리고 3단계 독립변수×조절변수의 상호작용항 투입이라는 세단계의 과정을 적용하였다.

그러나 자기보고식의 질문지를 사용한 많은 연구에서 다중공선성의 문제가 지적되고 있어 본 연구에서는 장재운(2004), 황택순(2008)의 연구에서와 같이 상호작용항을 생성함에 있어 각 척도의 값을 표준점수로 변환한 후 이를 곱하는 방식을 사용하여 다중공선성의 문제를 통제하고자 하였다.

분석결과에 대한 해석에서는 각각 전 단계에 비해 새롭게 투입된 변수로 인한 F값의 증가분이 통계적으로 유의한가에 따라서 모형의 적합성을 파악하였으며, 다음으로는 각 하부 가설에서 설정한 독립변수와 종속변수의 회귀계수 β값의 변화를 파악하여 그 관계의 강화 정도를 판단하였다.

먼저 표7에 제시된 것과 같이 일·가정조화 관계와 직무만족에서 비업무적 지원의 조절효과를 검증한 결과, 2단계 회귀모형과 상호작용항이 추가된 3단계 회귀모형을 비교했을 때, 유의한 R2값의 증가가 발생되지 않았다. 따라서 일·가정 조화 관계와 직무만족간의 관계에서 비업무적 지원의 조절효과는 통계적으로 유의하지 않는 결과를 도출하였다.

<표 7> 일·가정 조화 관계와 직무만족에서 비업무적 지원의 조절효과

조절 변수	변수명		종속변수: 직무만족					
			β	t	R2	ΔR2	ΔF	유의 수준
비 업무적 지원	step1	일·가정 조화	.193***	4.361	.163			.000
	step2	일·가정 조화 비업무적 지원	.166*** .323***	3.964 7.712	.272	.103	59.477	.000 .000
	step3	일·가정 조화 비업무적 지원 조화*비업무적 지원	-.321 .007 .606	-1.151 1.766	.279	.007	3.120	.250 .968 .078

***p<.001

일·가정 조화관계와 조직몰입에서 비업무적 지원의 조절효과를 표8과 같이 검증한 결과, 2단계 회귀모형의 R2값(=.169)이 상호작용항이 추가한 3단계 회귀모형에서 .066만큼 R2값이 증가되었고, 영향력 증가는 p<.05 수준에서 통계적으로 유의하였다. 따라서 일·가정 조화관계와 조직몰입 간의 관계에서 비업무적 지원의 조절효과가 있는 것으로 밝혀졌다.

<표 8> 일·가정 조화 관계와 조직몰입에서 비업무적 지원의 조절효과

조절 변수	변수명		종속변수: 조직몰입					
			β	t	R2	ΔR2	ΔF	유의 수준
비 업무적 지원	step1	일·가정 조화	.107*	2.402	.012			.017
	step2	일·가정 조화 비업무적 지원	.087* .249***	2.000 5.718	.169	.067	32.696	.046 .000
	step3	일·가정 조화 비업무적 지원 조화*비업무적 지원	-.524 -.147 .761*	-1.812 -2.137	.235	.066	4.566	.071 .439 .033

***p<.001, *p<.05

일·가정 갈등관계와 직무만족에서 비업무적 지원의 조절효과 역시 표9와 같이, 2단계 회귀모형의 R2값이 .185에서 상호작용항이 추가됨에 따라 .076만큼의 R2값이 증가되었고, 그 증가분은 통계적으로 유의하였다(p<.05). 이러한 결과는 일·가정 갈등관계와 직무만족간의 관계에서 비업무적 지원이 유의한 조절효과를 가지고 있음을 의미한다.

<표 9> 일·가정 갈등 관계와 직무만족에서 비업무적 지원의 조절효과

조절 변수	변수명		종속변수: 직무만족					
			β	t	R2	ΔR2	ΔF	유의 수준
비 업무적 지원	step1	일·가정 갈등	-.045	-1.010	.012			.313
	step2	일·가정 갈등 비업무적 지원	.036 .346***	825 7.939	.185	.173	63.021	.410 .000
	step3	일·가정 갈등 비업무적 지원 갈등*비업무적 지원	.839** .804*** -.833*	2.642 4.351 -2.552	.261	.076	6.515	.009 .000 .011

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

일·가정 갈등관계와 조직몰입에서 비업무적 지원의 조절효과를 표10과 같이 검증한 결과, 2단계 회귀모형의 R2값이

.139에서 상호작용항이 추가됨에 따라 0.088만큼의 R2값이 증가되었고, 그 영향력 증가가 통계적으로 유의한 결과를 보이고 있다. 따라서 일·가정 갈등관계와 조직몰입 간의 관계에서도 비업무적 지원의 조절효과가 있는 것으로 밝혀졌다.

<표 10> 일·가정 갈등 관계와 조직몰입에서 비업무적 지원의 조절효과

조절 변수	변수명		종속변수: 조직몰입					유의 수준
			β	t	R2	$\Delta R2$	ΔF	
비업무적 지원	step1	일·가정 갈등	.036	.810	.021			.418
	step2	일·가정 갈등 비업무적 지원	.102 .281***	2.303 6.319	.139	.118	39.931	.022 .000
	step3	일·가정 갈등 비업무적 지원 갈등*비업무적 지원	.925 .751 -.853*	2.853 3.978 -2.561	.227	.088	6.557	.005 .000 .011

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

요컨대, 일·가정 관계와 직무성과 간의 관계에서 비업무적 지원제도의 조절효과를 분석한 결과, 가설 3-1로 설정된 일·가정 조화와 직무만족에서 비업무적 지원의 조절효과를 제외하고는 비업무적 지원제도의 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

V. 결론

본 연구는 사회적·경제적 변화와 더불어 여성인력의 수요증대와 사회참여로 인한 여성취업률이 증가하면서 여성 종업원의 만족을 위해서 일과 가정과의 관계와 이에 대한 조화 관계를 지속시킬 수 있는 방안을 제고 할 수 있는 계기를 마련하고자 설계되었다.

기존 연구를 통해 일·가정 관계의 긍정적 측면과 부정적 측면을 살펴 기업의 성과와 사회적 발전에 도움을 줄 수 있는 일·가정 조화 관계를 유지시키고 일·가정 갈등 관계를 감소시킬 수 있는 측면을 살펴보고, 이러한 일·가정 관계는 종업원의 직무성과에 영향을 미칠 것으로 예측하였으며, 이를 조절해 주는 변인으로 비업무적 지원제도를 설정하였고, 이를 바탕으로 실증분석을 실시하였다.

중소기업체의 사무직에 근무하는 여성근로자를 대상으로 실시한 검정 결과는 다음과 같다.

첫째, 일·가정 조화 관계는 여성근로자의 직무성과, 즉 직무만족과 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 여성근로자의 일과 가정 관계가 조화를 이뤘을 때, 개인의 직무만족과 더불어 조직에 대한 몰입도 역시 높아지는 것을 보여주고 있다. 이러한 결과는 기존의 연구결과와 유사한 결과로써, 기업에서 일과 가정 간의 관계를 조화롭게 유지시켜줄 수 있도록 제도적 방안을 강구해야 함을 시사하고 있다.

둘째, 여성근로자의 일·가정 갈등관계가 직무성과에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 연구가설에 대한 검정을 실시한 결과, 이에 대해서는 부분적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 일·가정 갈등관계일 때, 여성근로자의 직무만족도

에는 부정적 영향을 주는 것으로 나타난 반면, 기존연구들과 달리 조직몰입에 대해서는 유의적 결과를 도출하는데 실패하였다. 이러한 결과는 일·가정 갈등이 실제로 수행하고 있는 직무에 대해서는 직접적인 영향관계에 있다고 판단되며, 조직과는 간접적인 영향관계를 통해 유의적 결과를 도출하지는 못한 것으로 사료된다. 또한 사회변화로 인해 여성근로자의 일과 가정 간의 조화는 조직에게 매우 중요한 과제가 되었고, 일과 가정의 갈등은 개인과 조직의 성과에 이르기까지 광범위하게 부정적인 부(-)의 영향을 미친다는 사실을 보여주고 있지만, 아직까지 중소기업차원에서 여성근로자의 조직몰입에까지 영향을 미칠 정도는 아닌 것으로 해석할 수 있다. 그러나 일·가정 갈등관계가 지속될수록 일·가정 조화관계에도 영향을 미칠 수 있으므로, 기업은 여성근로자의 일·가정의 조화를 위한 노력을 간과해서는 안 될 것이다.

셋째, 비업무적 지원제도가 일·가정 관계와 여성근로자의 직무성과 간의 관계를 조절할 것이라는 연구가설에 대한 실증 분석 결과는 부분적인 지지를 보였다. 즉 일·가정 조화와 직무만족에서 비업무적 지원의 조절효과는 나타나지 않았고, 일·가정 조화와 조직몰입 간의 관계, 일·가정 갈등과 직무만족 간의 관계 및 일·가정 갈등과 조직몰입 간의 관계에서 비업무적 지원제도는 통계적으로 유의한 조절효과를 보이는 것으로 나타났다. 특히 일·가정 갈등과 조직몰입 간의 관계에서는 유의한 영향관계를 보이고 있지 않지만, 일·가정 갈등관계와 조직몰입에 대한 비업무적 지원제도의 조절효과는 입증되었기 때문에 여성근로자의 조직몰입을 위한 비업무적 지원에 대한 관심과 그에 대한 영향을 파악하여 이를 뒷받침해주는 세부적 지원제도를 수립해야 할 것으로 판단된다.

본 연구결과를 통해 나타난 몇 가지의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 여성근로자 개인 및 가족차원에서 일·가정 생활의 균형과 조화를 유지하기 위한 노력들이 필요하다고 본다. 특히 비업무적 지원제도가 일·가정 갈등관계에서 나타나는 결과들을 조절하는 효과가 있는 것으로 나타나, 직장내 가족구성원간의 친목도모, 심리적 안정, 협력적인 유대강화 및 상호간의 이해증진 등을 도모할 수 있는 지원적 제도가 마련되어야 할 것으로 보인다. 이를 통해 일·가정 관계의 조화로움과 여성근로자의 직무성과에 많은 도움이 될 수 있다고 판단된다.

둘째, 일·가정 갈등관계가 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 못한다는 연구결과에 따라 일·가정 관계에서 시간, 긴장, 행동 근거에 따른 갈등 상황발생시 조직몰입을 방해 할 수 있는 원인을 사전에 파악하여 이에 대한 조직차원의 관리도 필요하리라고 본다.

셋째, 본 연구결과를 통해 비업무적 지원제도의 역할 및 중요성이 증가되면서, 그동안 기업들이 시행하고 있던 업무적 지원제도보다는 비업무적 지원제도의 강화가 시급하며, 이를 위해 비업무적 제도의 속성에 대한 연구와 그에 대한 영향을 파악하여 이를 뒷받침해주는 세부적 지원제도의 수립이 이루어져야 할 것으로 보인다. 예를 들어, 가족친화경영과 같은 제도를 마련하여 일과 가정의 조화를 도모하는 것도 하나의

방안이 될 수 있다.

이러한 연구의 시사점에도 불구하고 본 연구는 몇 가지 한계점을 노출하고 있다. 먼저, 본 연구에서는 일-가정 관계를 조화와 갈등으로 한정하여 시간, 긴장, 행동에 근거한 갈등상황과 대비하여 반대상황을 조화로 규정하였으며, 미리 상황에 의한 질문을 작성하여 두 개의 상황에 맞도록 측정하였다. 향후 연구에서는 일-가정 관계에 대한 원인변수와 상황측정을 다양하게 규정하여 측정해야 할 것으로 보인다.

둘째, 본 연구에서는 비업무적 지원을 단일차원에서 분석했던 한계점을 노출하고 있다. 이에 대해 심도 있는 확장된 연구가 필요하며, 예를 들어, 일-가정 관계에 대한 비업무적 지원을 상사의 지원, 동료의 지원, 가족의 지원, 친구의 지원 등으로 구체적으로 구분하여 조절효과를 분석하는 것이 필요하다.

셋째, 본 연구는 연구대상을 중소기업에 종사하는 여성근로자로 제한하여 연구의 일반화의 문제를 드러내고 있다. 왜냐하면 사무직 여성근로자라 하더라도 기업 특성에 따라 비업무적 지원제도의 시행정도나 지원제도가 다를 수 있고, 이에 대한 갈등과 조화 관계를 지각하는 정도가 다르기 때문이다. 따라서 향후 연구에서는 여성근로자를 직종, 직위, 근속년수, 자녀의 연령, 보육자와의 관계, 사회적 지원책의 이용유무 등 다양한 관점으로 접근하여 측정할 필요가 있다.

마지막으로 본 연구는 자료 분석을 위해 설문지를 통한 자기보고방식(self-reporting)을 사용하였는데 이러한 방식은 동일방법에 의한 분산상의 오류(common method variance)의 가능성이 있을 수 있으므로 이러한 한계를 극복하기 위해서는 동일 현상에 대한 자료수집이 다양한 방법으로 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

강혜련·최서연(2001), 기혼여성 직장-가정 갈등의 예측변수와 결과 변수에 관한 연구, *한국심리학회지: 여성*, 6(1), 23-42.

김경은(2006), *서비스 종업원의 직장-가정간 갈등이 감정부조화와 서비스 종업원 성과, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향*, 전남대학교 석사학위논문.

김종길(2007), *가치관, 일과 가정의 균형 및 조직효과성의 관계*, 동양대 박사학위논문.

노경춘(2000), *개인특성이 사회적 지원과 임파워먼트의 관계에 미치는 영향: 공군조직을 대상으로*, 서강대학교 석사학위논문.

박지원(2007), *사회적 지원이 일-가정 상호관계 및 직무만족에 미치는 영향: 성별 차이를 중심으로*, 이화여대 석사학위논문.

박지원·원숙연(2007), 조직 내 사회적 지원이 일-가정 갈등 및 직무만족에 미치는 영향-성별의 영향력을 중심으로, *한국정책학회 동계학술대회*, 397-484.

백유성·김종길·김중우·김영호(2007), 일-가정 균형(BWF)의 상호작용 기제, *한국생산성학회 통합학술대회*, 2007(1), 1-17.

서재현(2000), 조직공정성이 조직후원인식에 미치는 영향에 관한 연구: 상사에 대한 신뢰의 매개역할을 중심으로, *경영학연구*, 29(3), 451-472.

이규만(2005), 직장-가정 갈등이 구성원의 태도에 미치는 영향, *대*

한경영학회지, 50, 1369-1389.

이요행·방묘진·오세진(2005), 가족친화적 조직문화가 조직몰입, 직장만족, 이직의도, 그리고 가정만족에 미치는 영향: 직장-가정 갈등의 매개효과를 중심으로, *한국심리학회지 산업 및 조직*, 18, 639-657.

이유덕(2008), *종업원의 직장-가정 갈등에 관한 연구*, 순천대학교 박사학위논문.

임효창·김오환·이봉세(2005), 기혼 직장인의 직장-가정갈등이 직무태도에 미치는 영향: 경력계획과 성별의 조절효과를 중심으로, *대한경영학회지*, 2005(48), 421-442.

김홍규·가영희(2005), 성인의 직장-가정에서의 갈등과 만족도에 관한 연구, *한국가정관리학회 한국가정관리학회지*, 23, 85-98.

장재윤(2004), 직무 특성과 직장-가정 간 갈등이 조직에 대한 애착 및 조직시민행동에 미치는 효과: 정착률 중심으로, *산업 및 조직*, 17(1), 107-127.

정진철·김성만(2008), 가정친화 분위기가 일-가정 갈등 및 조직몰입에 미치는 영향, *산업경제연구*, 21(6), 2931-2950.

조용현·양동민(2008), 일-가정 갈등의 부정적 효과에 대한 자긍심과 외향성의 조절효과에 관한 연구, *인적자원관리연구*, 15(1), 201-217.

주재선·이채정(2008), *한국 여성의 지위, 어제와 오늘*, 한국여성정책연구원, 한국여성개발원 연구보고서, 51.

황택순(2008), *상사의 지원과 개인의 성향이 직장-가정 갈등과 직무태도에 미치는 영향*, 경희대 박사학위논문.

Allen, T. D.(2001), Family Support Work Environment: The Role of Organization Perceptions, *Journal of Vocational Behavior*, 58, 414-435.

Aryee, S., Luk, V., Leung, A. & Lo, S.(1999), Role Stressors, Interrole Conflict, and Well-Being: The Moderating Influence of Spousal Support and Coping Behaviors among Employed Parents in Hong Kong, *Journal of vocational behavior*, 54(2), 259-278.

Bhagat, R. S.(1983), Effect of Stressful Life Event on Individual Performance, Effectiveness and Work Adjustment Process within Organizational Setting: A Research Model, *Academy of Management Review*, 8, 660-671.

Calson, D. S., Kacmar, K. M., Wayne, J. H. & Grzywacz, J. G.(2006), Measuring the Positive Side of the Work-Family Interface: Development and Validation of a Work-Family Enrichment Scale, *Journal of Vocational Behavior*, 68, 131-164.

Clark, S. C.(2001), Work Cultures and Work, Family Balance, *Journal of Vocational Behavior*, 58, 348-365.

Fried, Y. & Tiegies, R. B.(1993), The Main Effect Model versus Buffering Model of Shop Steward Social Support: A Study of Rank-and-File Auto Workers in the U.S.A., *Journal of organizational behavior*, 14(5), 481.

Frone, M. R. & Yardley, J. K.(1996), Workplace Family Supportive Programmes: Predictors of Employed Parents' Importance Ratings, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 351-366.

Frye, N. K. & Breugh, J. A.(2004), Family Friendly Policies, Supervisor Support, Work-Family Conflict, and Satisfaction A Test of a Conceptual Model, *Journal of Business and Psychology*, 19(2), 197-220.

Greenhaus, J. H. & Beutell, N. J.(1985), Sources of Conflict

- between Work and Family Roles, *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-888.
- Greenhaus, J. H. & Powell, G. N.(2006), When Work and Family Are Allies: A Theory of Work-Family Enrichment, *The Academy of Management Review*, 31, 72-92.
- Hill, E. J., Yang, C., Hawkins, A. J. & Ferris, M.(2004), A Cross-Cultural Test of the Work-Family Interface in 48 Countries, *Journal of Marriage and Family*, 66(5), 1300-1316.
- Kopelman, R. E., Greenhaus, J. H. & Connolly, T. F.(1983), A Model of Work, Family and Interrole Conflict: A Construct Validation Study, *Organizational Behavior & Human Performance*, 32, 198-215.
- Kossek, E. E. & Ozeki, C.(1999), Bridging the Work-Family Policy and Productivity Gap: A Literature Review, Community, *Work & Family*, 27-32.
- Likert, Rensis(1961), *Patterns of management*, New York: McGraw-Hill.
- Mowday, Richard T, Steers & Richard H.(1979), *Research in Organization: Issues and Controversies*, Santa Monica: Goodyear Pub. Co.
- Parasuraman, S. & Simmers, S. A.(2001), Type of Employment, Work-Family Conflict and Well-Being: a Comparative Study, *Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 551-568.
- Pleck, J. H., Staines, G. L. & Lang, L.(1980), Conflict between Work and Family Life, *Monthly Labor Review*, 103, 29-32.
- Pleck, J. H.(1995), *The Work and family interface : toward a contextual effects perspective*, Minneapolis, MN: National Council on Family Relations, 1.
- Quick, J. D., Henrey, A. B. & Quick, L, C.(2004), The Balancing Act: At Work and At Home, *Organizational Dynamics*, 33, 426-438.
- Rothbard, N. P. & Edwards, J. R.(2003), Investment in Work and Family Roles: A Test of Identity and Utilitarian Motives, *Personnel Psychology*, 56, 699-730.
- Saltstein, A. L., Ting, Y. & Saltstein, G. H.(2001), Work-Family Balance and Job Satisfaction: The Impact of Family-friendly Policies on Attitudes of Federal Government Employees, *Public Administration Review*, 61(4), 452-467.
- Staines & J. H. Pleck.(1983), *The Impact of Work Schedules on the Family*, Ann Arbor, MI: Institute for Social Research, 21-29.
- Stone-Romero, E. F. & Anderson, L. E.(1994), Relative Power of Moderated Multiple Regression and the Comparison of Subgroup Correlation Coefficients for Detecting Moderating Effects, *Journal of Applied Psychology*, 79, 54-359.
- Thompson, H. B. & Werner, J. M(1997), The Impact of Role Conflict/Facilitation on Core and Discretionary Behavior: Testing a Mediated Model, *Journal of Management*, 23(4), 583-603.
- Voydanoff, P.(2000), Blue-Collar Marriage, M. Komarovsky, *Journal of Marriage and the Family*, 1(3), 858.
- Voydanoff, P.(2005), Toward a Conceptualization of Perceived Work-Family Fit and Balance: A Demands and Resources Approach. *Journal of Marriage and Family*, 67, 822-836.
- Voydonoff, P.(1999), Work and Family Issues: Policies, Programs and Approaches, *Family Relation*, 48, 215-218.

The Effects on the Performance of Women Workers' Work-Family Relationship -Focused on Moderate Effects of Non-Occupational Supporting Systems-

Choi, Eun Young*

Jang, Jun Ho**

Chang, Seog Ju***

Abstract

This study investigates the effects on the performance of women workers' work-family relationship. As reduced conflict with maintain a harmonious relationship between work and family of women workers, improving the quality of work of women workers, look into an effective support system for maximizing the effectiveness of women workers.

The final sample size for this study was 500. The results were as follows.

First, the harmonious relationship between work and family have significant positive effects on the job satisfaction and organizational commitment of women workers. This implies that companies should make an effort to maintain harmonious work-family relationship for women employees and can enhance individual satisfaction and ultimately lead to corporate performance. Second, according to the result of verifying the second hypothesis that conflictive work-family relationship will affect employees' satisfaction negatively, there was partial support. In other words, conflictive work-family relationship influenced job satisfaction negatively, but it showed no correlation with organizational commitment. This result suggests that it has direct relationship with the job that is being actually carried out and indirect relationship with the organization.

Third, based on the result of verifying the hypothesis on the moderate effect of non-occupational supporting systems which proved to be partially moderate effect. In short, this study has proved the importance of women workers' work-family relationship. Furthermore, the study results imply that it is necessary to establish supporting systems to minimize women workers' conflictive work-family relationship. It is also particularly urgent for companies to make non-occupational supporting systems.

Keywords: work-family relationship, women workers, non-occupational supporting systems.

* Adjunct professor, Dept. of Business Administration, Honam Univ.

** Assistant professor, Dept. of Business Administration, Honam Univ.

*** Professor, Dept. of Business Administration, Honam Univ.