

# 중소기업 기혼근로자의 직무스트레스와 직장-가정갈등(WFC)이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

## The Impact of Job Stress and Work-Family Conflict among Married Workers in Small and Medium Sized Enterprises on Turnover Intention

최수찬\*, 이지선\*\*, 이은혜\*\*

연세대학교 사회복지대학원\*, 연세대학교 사회복지연구소\*\*

Soo-Chan Choi(choisc@yonsei.ac.kr)\*, Ji-Sun Lee(sunny2719@yonsei.ac.kr)\*\*,  
Eun-Hye Lee(ddashamm@yonsei.ac.kr)\*\*

### 요약

본 연구는 중소기업 기혼근로자의 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 직장-가정갈등(WFC)의 매개효과를 검증하는 것이다. 이를 위하여 2015년 2월부터 3월까지 자기기업식설문을 웹 설문을 통해 비확률 표본 추출 가운데 할당추출법으로 표집한 중소기업 기혼근로자 135명이 분석에 이용되었다. 연구결과를 살펴보면, 중소기업 기혼근로자의 직무스트레스는 직장-가정갈등(WFC)과 이직의도에 통계적으로 유의미한 영향을 주었다. 이런 직무스트레스는 이직의도에 영향을 줄 때 직접, 간접효과를 가지고 있는 것으로 나타나 직장-가정갈등(WFC)은 직무스트레스와 이직의도의 관계에 있어서 부분매개효과를 나타냈다. 이에 따라 첫째, 직무스트레스와 직장-가정갈등(WFC)으로 인한 이직의도를 줄이기 위한 방안으로서 중소기업맞춤형 심리사회지원 프로그램의 개발 및 도입이 요구되며 둘째, 기업 내 일-가정 양립을 위한 정부의 제도적 지원이 수반될 필요가 있음을 제안하였다.

■ 중심어 : | 중소기업근로자 | 기혼근로자 | 직무스트레스 | 직장-가정갈등(WFC) | 이직의도 |

### Abstract

The purpose of this research is to verify the impact of job stress on turn over intention among the married workers in small and medium sized enterprises in South Korea, as well as to examine mediation effect of work-family conflict between the two variables. For this research, 135 workers were selected through a web-based survey from February to March, 2015. As results, job stress was statistically influential on turnover intention and work-family conflict. Work-family conflict implied the partial mediation effect of turnover intention, with both direct and indirect impacts on depression. The findings suggest that preventive programs against job stress and work-family conflict, such as Employee Assistance Programs(EAPs), should be launched in order to reduce the problems. Korean government must legislate for family-friendly work environment to help company could activate the assistance programs for the employees who suffer from the work-family conflicts.

■ keyword : | Workers in Small and Medium Sized Enterprises | Married Workers | Job Stress | Work-Family Conflict(WFC) | Turnover Intention |

## I. 서론

급격한 대외 환경의 변화 속에서 지속적인 경제 성장을 이루기 위해 우리나라의 기업과 근로자는 각자의 영역에서 최선의 노력을 경주하고 있다. 특히 그 수에 있어서 기업의 99.9%, 근로자의 87% 가량을 차지하고 있는 중소기업은 한국 경제의 중추적인 역할을 담당하고 있으며[1], 이중 발전 가능한 중소기업을 새롭게 발굴하고 육성하는 것은 경제성장을 위한 중요한 전제 조건 중 하나이다. 이에 따라 우리나라는 2014년 기준 약 62,000여개의 중소기업을 보다 집중적으로 관리하기 위해 중소기업청과 진흥공단, 지원센터 등을 마련하고, 벤처기업협회와 같은 사단법인을 설립하는 등 체계적인 지원 체계를 확립하기 위해 노력하고 있다[2]. 무엇보다도 이들 기관이 출범하면서 가장 관심을 가지고 있는 부분은 중소기업이 우수한 인재를 확보하고, 안정적인 중소기업 근무 환경을 확충하는 것이라 할 수 있다.

이러한 요구에 따라 최근 학계에서는 중소기업 근로자들의 욕구와 이들의 직무능력을 향상시킬 수 있는 방안을 마련함으로써 우수인재확보의 단초를 제공하고 있다[3]. 특히 중소기업 근로자의 이직의도를 줄이는 것은 우수한 중소기업 근로자를 확보하는데 중요한 요인임을 강조하고 있다[4]. 이는 중소기업 근로자들이 대기업 근로자들에 비해 이직이 활발하고, 이로 인해 기업과 근로자 양 측 모두가 경험하는 손실이 큰 것에 기인한다. 이에 따라 지금까지의 선행 연구들은 중소기업 근로자들의 이직의도를 낮출 수 있는 방안을 마련하는 것에 그 관심을 집중해 왔다.

한편 중소기업 근로자들이 당면하고 있는 여러 문제 중 이직의 주요 영향요인으로는 직무스트레스와 직장-가정갈등(Work-Family Conflict: WFC)을 들 수 있다. 특히 중소기업 근로자들은 대기업 근로자에 비해 업무 환경이 열악하여 직무스트레스에 쉽게 노출될 수 있다[5]. 이들의 근무환경은 대기업에 비해 체계적인 직무스트레스 관리 시스템이 미흡하며, 이로 인해 대부분의 중소기업 근로자는 조직의 지원 없이 직무스트레스를 홀로 감내하고 있다[6]. 이처럼 열악한 업무환경과 부족한 지원체계에서 비롯된 직장생활의 고충은 중소기업

근로자 가운데 특히, 기혼근로자의 가정생활에까지 영향을 미쳐 일-가정 양립에 부정적인 결과를 가져올 수 있다. 기존 연구들에 의하면 기혼근로자일수록 일-가정 양립을 이루기 힘들며, 직장-가정갈등을 줄여줄 수 있는 방안 역시 중소기업에는 거의 갖추어있지 않다는 것을 알 수 있다[7][8]. 이와 같이 중소기업 기혼 근로자들은 직무스트레스와 직장-가정갈등을 적절히 관리하여 현 직장에서 지속적으로 근무하고자 하는 욕구가 존재하지만, 이들 변수간의 관계를 밝히기 위한 실증적 연구는 제한적으로 이루어지고 있다.

이에 본 연구는 중소기업 근로자가 경험하는 직무스트레스와 직장-가정갈등이 이직의도에 미치는 영향을 분석하고, 이들 간의 관계에 있어 직장-가정갈등이 매개변수로서 어떠한 역할을 하고 있는지를 확인하는데 그 목적이 있다. 이를 통해 이직의도에 영향을 줄 수 있는 직무스트레스와 직장-가정갈등을 효과적으로 관리할 수 있는 중소기업 고유의 방안과 정책을 마련하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

## II. 이론적 배경

직무스트레스(job stress)는 ‘외부환경에 대한 개인의 심리적 · 생리적 반응으로 근로자의 직무수행 환경 속에서 개인의 욕구와 능력이 직무환경의 요구와 불일치될 때 발생하는 근로자의 불균형 상태’로 개념화될 수 있다[9]. 직무스트레스의 개념은 학자에 따라 다양하게 정의되고 있지만, 국외 연구에서는 ‘개인이 보유한 능력이나 자원, 환경과의 부적합한 상황’[10]이나 ‘개인에게 부과되는 외부 상황으로 인해 나타나는 적응과 반응의 결과’[11] 등으로 보고되고 있다. 이를 종합하면 ‘특정 직무와 관련된 부정적 환경 요인, 개인의 불편한 감정, 개인 자신의 욕구, 능력, 성격이 환경적 요구와 일치하지 않을 때 발생하는 것’[12]으로 정의될 수 있다. 국내 연구에서 직무스트레스는 ‘개인이 직무관련 요인으로 인하여 정상적인 기능 유지가 어려워지도록 심리적 역기능을 발생하게 하는 상태’[13]라고 정의하기도 한다. 이러한 직무스트레스를 일으키는 요인은 매우 다양하

지만 근로자 개인과 업무조직, 업무 환경 등 복합적인 영향을 받는다고 알려져 있다[14].

직장-가정갈등(WFC)은 ‘역할 간 갈등으로써 직장과 가정 두 영역에서의 역할 압력으로 상호 양립할 수 없는 경우에 발생하는 것’이다[15]. 즉, 직장생활로 인해 가정생활에 따른 역할을 수행하기 어렵거나 가정생활로 인해 직장생활에 따른 역할을 수행하기 어려운 경우에 나타나는 역할 간 갈등을 말한다. 직장-가정갈등과 관련한 이론으로는 분리이론(segmentation theory), 보상이론(compensation theory), 전이이론(spillover theory), 갈등이론(conflict theory) 등이 있다. 첫째, 분리이론은 직장과 가정을 상호 관계가 없는 독립적 관점으로 본다[16]. 둘째, 보상이론은 한 영역에서의 만족감이 다른 역할에 대한 관심 감소로 이어지거나, 한 역할에서 지각된 불만족이 다른 영역에서의 보상을 통해 해소된다는 관점이다. 셋째, 전이이론은 한 영역에서의 행동이나 태도가 다른 영역으로 전이된다는 이론이다. 넷째, 갈등이론은 삶의 두 영역에서의 제한된 자원이 일과 가정을 상호 대립적 관계로 만든다는 이론이다.

이론에 따른 선행연구를 살펴보면, 직장과 가정의 요구가 상충하는 관계에서 갈등이 발생한다는 연구가 대부분이며, 이러한 직장-가정갈등은 어느 한 영역이 다른 한 영역에만 일방적으로 갈등을 일으키는 것이 아니라 상호순환적인 과정으로 이해된다. 그러므로 직장→가정갈등(Work to Family Conflict: WFC)과 가정→직장갈등(Family to Work Conflict: FWC)으로 구분된 두 방향성을 모두 고려하여 연구하는 것이 적절할 것이다[17]. 이는 직장생활이 가정생활에만 영향을 주는 것이 아니라 가정을 거쳐 다시 직장생활에 문제를 야기하기 때문이다. 이와 같은 관점을 가지고 직장-가정갈등을 두 차원으로 분리하여 진행한 다수의 연구결과에서는 직장-가정갈등(WFC)이 가정-직장갈등(FWC)보다 상대적으로 영향이 더 큰 것으로 나타나며[18], 이에 따라 직장-가정갈등(WFC)에 대한 연구가 주를 이룬다.

한편, 직장-가정갈등(WFC)의 요소는 긴장에 근거한 갈등, 행동에 근거한 갈등, 시간에 근거한 갈등으로 그 유형을 분류한다[15]. 먼저 긴장근거갈등은 한 영역에서 발생한 역할로 인해 경험된 긴장이 다른 영역에서의

역할 수행에까지 영향을 미치는 것으로 직장에서의 스트레스로 인한 피로가 가정생활까지 영향을 미치는 것을 말한다. 행동근거갈등은 한 영역에서 요구되는 역할이 다른 영역에서 요구되는 역할과 상충되는 경우이다. 끝으로 시간근거갈등은 많은 역할로 인해 시간 내에 적절하게 처리할 수 없거나 시간이 부족한 경우, 시간 제약에 따른 심리적 반응을 포괄하는 개념이다[19].

이직의도(turnover intention)는 ‘근로자가 자신이 속해 있는 조직을 떠나려는 의도나 생각, 결심을 의미하는 것으로 아직 실행되지 않고 심리적으로 고려되고 있는 상태’를 설명하는 개념이다[15]. 이러한 이직의도는 단순히 이직행동을 예측하는 변수 차원을 넘어 우수한 인적자원을 조직에 머물게 함으로서 조직성과를 향상시킬 수 있다는 측면에서 그 의미가 크다. 왜냐하면 이직은 기업 측에서 볼 때 이직 비용의 발생과 숙련된 인력의 상실, 생산성 저하 등 역기능을 가진 경우가 많아서 조직성과에 부정적인 영향을 미치기 때문이다[20].

결국 이직의도는 조직의 효율성을 설명할 때 사용되는데, 주로 직무스트레스와 역할갈등 같은 직무긴장이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 이직의도와 관련된 선행연구를 살펴보면, 직무스트레스는 이직의도를 예측하게 하는 강력한 변수이고[21], 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미쳐 조직구성원과 조직에 부정적 영향을 미치기도 하며[22], 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높아진다[23]. 관련 선행연구들을 살펴보면, 호텔 종사원이 지각하는 역할 관련 직무스트레스가 높을수록 직장-가정갈등의 수준이 높아지는 것으로 조사되었으며[24], 여행 상담원들을 대상으로 한 연구에서도 직장 내에서의 직무스트레스가 직장-가정갈등에 정적인 영향을 주었다[25]. 이처럼 기존의 연구들에서도 직무스트레스가 직장-가정갈등의 대표적인 원인으로 지적되고 있다. 이에 따라 직무스트레스는 직장-가정갈등의 대표적인 원인으로 볼 수 있다.

이처럼 직무스트레스는 개인의 심리적, 생리적, 행동적 측면에 영향을 미쳐 근로자 개인과 기업 모두에 심각한 영향을 미친다[26]. 특히 직장-가정갈등은 직장생활, 즉 조직차원과 관련하여 주로 연구되었는데, 직무스트레스로 인한 직장-가정갈등은 심리적 측면에서 직무

만족도와 삶의 만족에 영향력을 미치는 연관성을 가지고 있어서[27], 궁극적으로는 이직의도를 높일 수 있다는 것을 짐작할 수 있다[28][29]. 이에 따라 직무환경이 복잡해지는 고도화된 산업사회에서 개인과 조직의 안녕과 발전을 위해 직무스트레스와 직장-가정갈등에 대한 관리가 선행되어야 한다는 것에 주목해야 한다.

### III. 연구 방법

#### 1. 조사대상자

본 연구는 중소기업에 근무하고 있는 기혼근로자를 대상으로 하였다. 전국 12개 지역 18개 중소기업의 종사자 총 200명을 대상으로 자기기업식설문을 웹 설문을 통해 실시하였으며, 2015년 2월 23일에 시작되어 3월 20일에 종료되었다. 조사대상자는 비확률 표본추출법 중 할당추출법을 사용하여 표집되었다. 수거된 설문지 총 139개 중 불성실한 4개 응답을 제외하고 최종 135개의 설문지가 분석에 사용되었다.

#### 2. 연구가설

본 연구에서는 선행연구들을 바탕으로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

- 가설 1. 직무스트레스는 이직의도에 정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 직무스트레스는 직장-가정갈등에 정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 직무스트레스와 이직의도 관계에 있어서 직장-가정갈등은 매개효과를 가질 것이다.

#### 3. 측정도구

##### 3.1 독립변수: 직무스트레스

본 연구는 조사대상자의 직무스트레스 측정을 위해 '한국형 직무스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale: KOSS)' 단축형(short-form)을 사용하였다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다', '그렇지 않다', '그렇다', '매우 그렇다'의 4점 척도로 구성되었다. 직무스트레스의 총 점수는 물리환경, 직무요구, 직무자율, 직무

불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 등의 영역에서 각각의 환산점수를 모두 합산한 후, 100점 기준으로 다시 환산하였다. 본 연구에서 직무스트레스의 신뢰도 Cronbach's alpha 값은 0.814로 나타났다.

##### 3.2 매개변수: 직장-가정갈등(WFC)

본 연구에서 직장-가정갈등을 측정하기 위해 미국의 MIDUS(National Survey of Midlife Development in the United States) 척도를 번안하여 사용하였다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'의 5점 척도로 구성하였으며, 점수가 높아질수록 직장-가정갈등이 높아지는 것으로 간주된다. 본 연구에서 직장-가정갈등 척도의 신뢰도 Cronbach's alpha 값은 0.733로 나타났다.

##### 3.3 종속변수: 이직의도

서여주(2004)는 Mobley(1982)와 Becker(1992)의 연구에 적용된 이직의도 관련 6개 항목을 번안하고 타당성 및 신뢰성을 입증하였는데, 본 연구는 서여주(2004)의 척도를 인용하여 사용하였다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'의 5점 척도로 측정되었으며, 점수가 높아질수록 이직의도가 높아지는 것으로 해석할 수 있다. 본 연구에서 이직의도의 신뢰도 Cronbach's alpha 값은 0.875로 조사되었다.

##### 3.4 통제변수: 성별, 연령, 학력, 직종, 직책, 근무일수, 월평균 소득

중소기업 기혼근로자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향과 직장-가정갈등의 매개효과를 검증하기 위하여 조사대상자의 인구사회학적 특성인 성별, 연령, 학력, 직종, 직책, 근무일수, 월평균 소득 등을 통제변수로 산정하였다[7][14][26].

#### 4. 자료분석 방법

본 연구는 자료의 오류검토 작업 및 연구 목적에 부합하도록 부호화 과정을 진행하고 SPSS 17.0을 이용하여 분석하였다. 인구사회학적 특성 및 각 변수의 실태를 파악하기 위해 빈도분석과 기술통계를 사용하였다.

중소기업 기혼근로자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 있어 직장-가정갈등의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron과 Kenny(1986)가 제시한 3단계 방법을 사용하여 중다회귀분석을 실시하였으며, 매개경로의 통계적 유의성을 Sobel test를 사용하여 검증하였다.

#### IV. 연구 결과

본 연구의 대상인 중소기업 기혼근로자의 인구사회학적 특성을 파악하기 위하여 성별, 연령, 학력, 직종, 직책, 근무일수, 월평균 소득을 [표 1]과 같이 살펴보았다. 대상자의 성별은 남성(63.2%)이 여성(36.8%)보다 많은 것으로 나타났으며, 연령은 평균 36.0세로 30대(42.2%), 30대 이하(29.6%), 40대 이상(28.1%)의 순으로 나타났다. 학력은 대부분이 대졸 이상(2년제 대졸 이상이 85.6%)으로 나타났다. 직종은 사무/관리직(40.2%), 영업/서비스직(27.2%), 생산/기술직(17.4%), 연구/전문직(11.4%), 현장노무직(3.0%), 기타(0.8%)의 순으로 나타나 대상자의 대부분이 사무/관리직, 영업/서비스직에 종사하고 있는 것을 알 수 있었다. 직책은 일반사원급(51.1%), 중간관리급(44.3%), 임원급(4.6%)의 순으로 나타났다. 근무일수는 평균 5.2일로 나타났으며, 월평균 임금은 약 287만원인 것으로 나타났다.

표 1. 조사대상자의 일반적 특성

| 특성            | 구분        | 빈도<br>(명) | 백분율<br>(%) | 평균<br>(표준편차)    |
|---------------|-----------|-----------|------------|-----------------|
| 성별<br>(n=133) | 남         | 84        | 63.2       | -               |
|               | 여         | 49        | 36.8       |                 |
| 연령<br>(n=135) | 30대 이하    | 40        | 29.6       | 35.95<br>(8.57) |
|               | 30대       | 57        | 42.3       |                 |
|               | 40대 이상    | 38        | 28.1       |                 |
| 학력<br>(n=132) | 고졸 이하     | 19        | 14.4       | -               |
|               | 2년제 대졸    | 25        | 18.9       |                 |
|               | 4년제 대졸    | 63        | 47.8       |                 |
|               | 대학원 재학 이상 | 25        | 18.9       |                 |
| 직종<br>(n=132) | 사무/관리직    | 53        | 40.2       | -               |
|               | 생산/기술직    | 23        | 17.4       |                 |
|               | 연구/전문직    | 15        | 11.4       |                 |
|               | 영업/서비스직   | 36        | 27.2       |                 |
|               | 현장노무직     | 4         | 3.0        |                 |
| 기타            | 1         | 0.8       |            |                 |

|                   |                       |     |      |                    |
|-------------------|-----------------------|-----|------|--------------------|
| 직책<br>(n=131)     | 임원급                   | 6   | 4.6  | -                  |
|                   | 중간관리급                 | 58  | 44.3 |                    |
|                   | 일반사원급                 | 67  | 51.1 |                    |
| 근무일수<br>(n=133)   | 5일 이하                 | 106 | 79.7 | 5.20               |
|                   | 6일 이상                 | 27  | 20.3 | (0.44)             |
| 월평균 소득<br>(n=133) | 200만원 이하              | 44  | 33.1 | 287.13<br>(115.84) |
|                   | 201만원 이상<br>~300만원 이하 | 49  | 36.8 |                    |
|                   | 301만원 이상              | 40  | 30.1 |                    |

주요 변수 간의 다중공선성에 문제가 있는지 확인하기 위해 단순상관관계를 분석하였으며 결과는 [표 2]와 같다. 분석을 위해 통제변수들과 독립변수인 직무스트레스, 매개변수인 직장-가정갈등, 종속변수인 이직의도가 포함되었다. 일반적으로 변수들 간의 상관계수가 0.8 이상이면 다중공선성의 위험이 있다고 할 수 있으나, 본 모형의 상관계수는 모두 그 이하로 나타나 변수들 간 다중공선성의 위험은 거의 없는 것으로 파악되었다.

표 2. 주요변수간 상관관계

| ①<br>성별   | ②<br>연령 | ③<br>학력 | ④<br>직종 | ⑤<br>직책 | ⑥<br>근무<br>일수 | ⑦<br>월<br>평균<br>소득 | ⑧<br>직무<br>스트<br>레스 | ⑨<br>직장<br>가정<br>갈등 | ⑩<br>이직<br>의도 |
|-----------|---------|---------|---------|---------|---------------|--------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| ① 1       |         |         |         |         |               |                    |                     |                     |               |
| ② -.312*  | 1       |         |         |         |               |                    |                     |                     |               |
| ③ -.138   | .144    | 1       |         |         |               |                    |                     |                     |               |
| ④ .032    | .081    | -.003   | 1       |         |               |                    |                     |                     |               |
| ⑤ -.049   | .282**  | .269**  | -.026   | 1       |               |                    |                     |                     |               |
| ⑥ -.058   | .008    | .007    | .182*   | -.041   | 1             |                    |                     |                     |               |
| ⑦ -.288** | .310**  | .213*   | -.204*  | .367**  | -.239*        | 1                  |                     |                     |               |
| ⑧ .007    | -.126   | -.067   | .012    | -.130   | .027          | -.147              | 1                   |                     |               |
| ⑨ -.045   | -.182*  | -.049   | -.039   | -.154   | .038          | -.226**            | .517**              | 1                   |               |
| ⑩ .085    | -.301** | .008    | -.049   | -.031   | .097          | -.266**            | .581**              | .436**              | 1             |

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

본 연구는 중소기업 기혼근로자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 분석하고, 직장-가정갈등이 갖는 매개효과를 검증하는데 목적이 있다. 이를 위해 첫째, 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치는지를 살펴보고 둘째, 직무스트레스가 직장-가정갈등에 영향을 미치는지를 파악해 본 후 셋째, 직무스트레스를 통제된 상태에서 직장-가정갈등이 이직의도에 영향을 미치는지 알아보았다. 또 각 단계마다 변수간 다중공선성 진단을 위해 분산팽창지수(Variance Inflation Factor: VIF)를 확인한 결과 변수들의 VIF값은 모두 2 이하로 10을 넘지 않아 다중공선성이 없는 것으로 확인되었다.

먼저 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 분석하기 위한 1단계 회귀모델의 결과는 [표 3]과 같다. 이에 의하면 직무스트레스는 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고(p<.000), 직무스트레스가 높아질수록 이직의도도 증가하는 것으로 나타났다. 모델의 설명력은 39.5%로 p<.000 수준에서 유의미하게 나타나 가설 1이 지지되었다.

표 3. 1단계: 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 (n=117)

| 구분                  | Model 1 |              | Model 2    |              |          |
|---------------------|---------|--------------|------------|--------------|----------|
|                     | B(SE)   | β            | B(SE)      | β            |          |
| 통제 변수               | 성별      | -.173(-.121) | -.1287     | -.123(-.086) | -1.096   |
|                     | 연령      | -.023(-.278) | -2.863**   | -.019(-.232) | -2.874** |
|                     | 학력†     | .148(.085)   | .917       | .137(.079)   | 1.027    |
|                     | 직종††    | -.008(-.006) | -.067      | -.016(-.012) | -.155    |
|                     | 직책†††   | .279(.202)   | 2.070*     | .313(.227)   | 2.801**  |
|                     | 근무일수    | -.015(-.009) | -.091      | .016(.009)   | .120     |
|                     | 월평균 소득  | -.002(-.306) | -2.852**   | -.001(-.245) | -2.748** |
| 독립 변수               | 직무스트레스  |              | .040(.523) | 7.165***     |          |
| F                   | 3.249** |              | 10.561***  |              |          |
| R <sup>2</sup>      | .171    |              | .437       |              |          |
| Adj. R <sup>2</sup> | .119    |              | .395       |              |          |

\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001  
 †: 학력(대졸 이하 '0', 대학원재학 이상 '1')  
 ††: 직종(사무/관리직 '0', 나머지 '1')  
 †††: 직책(영업사원 이하 '0', 중간관리자 이상 '1')

다음으로 직무스트레스가 직장-가정갈등에 영향을 미치는 정도를 파악하기 위해 2단계 회귀모델을 실시하였으며, 그 결과는 [표 4]와 같다. 본 모델에 따르면 직무스트레스가 직장-가정갈등에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p<.000), 직무스트레스가 증가하면 직장-가정갈등이 함께 증가하였다. 본 모델의 설명력은 25.2%로 p<.000 수준에서 유의미하게 나타나 가설 2가 지지되었다.

표 4. 2단계: 직무스트레스가 직장-가정갈등(WFC)에 미치는 영향 (n=117)

| 구분    | Model 1 |              | Model 2 |              |        |
|-------|---------|--------------|---------|--------------|--------|
|       | B(SE)   | β            | B(SE)   | β            |        |
| 통제 변수 | 성별      | -.121(-.141) | -1.423  | -.093(-.109) | -1.249 |
|       | 연령      | -.006(-.118) | -1.159  | -.004(-.076) | -.851  |
|       | 학력†     | .018(.017)   | .179    | .012(.012)   | .139   |
|       | 직종††    | -.066(-.078) | -.820   | -.070(-.083) | -.998  |
|       | 직책†††   | -.025(-.031) | -.299   | -.007(-.008) | -.091  |

|                     |              |         |              |          |
|---------------------|--------------|---------|--------------|----------|
| 근무일수                | -.046(-.045) | -.452   | -.029(-.028) | -.327    |
| 월평균 소득              | -.001(-.235) | -2.086* | -.001(-.180) | -1.815   |
| 독립 변수               | 직무스트레스       |         | .022(.477)   | 5.878*** |
| F                   | 1.406        |         | 5.924***     |          |
| R <sup>2</sup>      | .082         |         | .303         |          |
| Adj. R <sup>2</sup> | .024         |         | .252         |          |

\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001  
 †: 학력(대졸 이하 '0', 대학원재학 이상 '1')  
 ††: 직종(사무/관리직 '0', 나머지 '1')  
 †††: 직책(영업사원 이하 '0', 중간관리자 이상 '1')

마지막으로 직무스트레스와 직장-가정갈등 변수를 동시에 투입하여 이직의도에 영향을 미치는지 알아보기 위한 3단계 회귀모델의 결과는 [표 5]와 같다. 독립 변수와 매개변수가 모두 포함된 상태에서 모델의 설명력은 46%로 p<.000 수준에서 유의미하게 나타났는데, 이는 독립변수만 포함된 1단계 모델의 43.7%에 비하여 2.3%가 증가한 것이다. 이 모델에서도 직무스트레스는 여전히 종속변수인 이직의도에 대해 p<.000 수준에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 매개변수인 직장-가정갈등은 p<.05 수준에서 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 직장-가정갈등이 높을수록 이직의도가 높게 나타났다.

표 5. 3단계: 직무스트레스와 직장-가정갈등(WFC)이 이직의도에 미치는 영향 (n=117)

| 구분                  | B(SE)         | β            | VIF        |          |
|---------------------|---------------|--------------|------------|----------|
| 통제 변수               | 성별            | -.094(-.066) | -.848      | 1.205    |
|                     | 연령            | -.018(-.218) | -2.737**   | 1.268    |
|                     | 학력†           | .133(.076)   | 1.015      | 1.134    |
|                     | 직종††          | .005(.004)   | .049       | 1.099    |
|                     | 직책†††         | .315(.229)   | 2.867**    | 1.271    |
|                     | 근무일수          | .025(.015)   | .190       | 1.174    |
|                     | 월평균 소득        | -.001(-.212) | -2.381*    | 1.585    |
| 독립 변수               | 직무스트레스        |              | .034(.435) | 5.283*** |
| 매개 변수               | 직장-가정갈등 (WFC) |              | .307(.184) | 2.173*   |
| F                   | 10.233***     |              |            |          |
| R <sup>2</sup>      | .460          |              |            |          |
| Adj. R <sup>2</sup> | .415          |              |            |          |

\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001  
 †: 학력(대졸 이하 '0', 대학원재학 이상 '1')  
 ††: 직종(사무/관리직 '0', 나머지 '1')  
 †††: 직책(영업사원 이하 '0', 중간관리자 이상 '1')

앞서 회귀분석 결과에서 제시된 바와 같이 기혼근로자의 직무스트레스는 이직의도에 통계적으로 유의한

영향을 미치며, 직장-가정갈등이 이직의도에 미치는 영향이 유의하게 나타나 직무스트레스와 이직의도의 관계에 직장-가정갈등이 영향을 미치는 요인임을 알 수 있다. 이에 직장-가정갈등을 매개로 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치는 경로가 유의한지 검증하기 위해 Sobel test를 실시하였다. Sobel 검증 결과 [표 6]과 같이 직무스트레스가 직장-가정갈등을 매개로 이직의도에 이르는 경로가 유의한 것으로 나타났다( $p < .05$ ).

표 6. 직장-가정갈등(WFC)의 매개효과 Sobel 검증

| 경로                           | Z     | p-value |
|------------------------------|-------|---------|
| 직무스트레스 → 직장-가정갈등(WFC) → 이직의도 | 2.024 | 0.043*  |
| * $p < .05$                  |       |         |

분석결과를 종합해 볼 때, 직무스트레스는 이직의도에 직접적으로 영향을 미치는 한편 직장-가정갈등을 매개로 하여 이직의도에 간접적으로도 영향을 미치는 것으로 나타나 부분매개효과가 있는 것으로 나타났으며, 가설 3이 지지되었다.

## V. 결론 및 제언

본 연구의 분석을 통해 얻어진 연구결과를 요약하면 첫째, 중소기업기혼근로자의 직무스트레스가 높아질수록 이직의도가 높아지는 것을 알 수 있었다. 이러한 결과는 다수의 선행연구와 일치하였다[22][23]. 둘째, 직무스트레스가 직장-가정갈등에 미치는 영향을 살펴본 결과, 직무스트레스가 높아질수록 직장-가정갈등이 증가하는 것으로 나타나 이 역시 선행연구 결과를 지지하는 것으로 나타났다[24][25]. 끝으로 직무스트레스와 이직의도의 관계에 있어 직장-가정갈등의 매개효과를 살펴본 결과, 이는 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이 관계에서 직장-가정갈등과 이직의도는 정적인 관계가 있었으며, 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 정도가 직장-가정갈등을 함께 투입했을 경우보다 더 작아지고 전체 모형의 설명력이 증가하는 것으로 나타나 직장-가정갈등이 부분매개 함을 확인할 수 있었다.

본 연구결과에 따라 다음과 같은 제언을 할 수 있다.

첫째, 중소기업에 우수한 인재를 확보하고 양성하기 위해서는 근로자의 직무스트레스를 줄이고, 직무스트레스로 인한 직장-가정갈등을 감소시키는 것이 중요하다. 또한 직무스트레스와 직장-가정갈등으로 인해 발생 가능한 이직의도를 줄이기 위한 방안이 우선적으로 마련되어야 할 것이다. 이를 위해 근로자들이 사회·정서적으로 당면한 문제를 해결하기 위한 적극적인 대책으로서 기업복지정책이 마련되어야 한다. 일례로 고용노동부가 선진기업복지제도 중 하나로서 명명한 근로자 지원프로그램(Employee Assistance Program: EAP)을 들 수 있다. EAP는 직무성과에 영향을 미칠 수 있는 개인적 문제를 완화하기 위해 조직 내부나 외부의 자원을 이용해서 상담, 컨설팅, 코칭, 교육 등의 형태로 제공되는 사회심리적 서비스이다. 서구의 경우, EAP는 근로자의 직무스트레스 관리 및 일-가정 양립에 있어서 오랜 개입의 역사를 가지고 있으며, 그 개입의 효과성 또한 인정되어 왔다[30]. 이에 EAP와 같은 개입 프로그램을 개발 및 도입하여 근로자의 정신건강 및 일-가정 양립을 지속적으로 도모해야 할 것이다.

둘째, 기업이 기업복지제도로 근로자를 돕고 조직성과를 극대화하기 위해서는 정부의 각종 제도적 지원이 수반되어야 한다. EAP의 경우, 현재 근로복지공단에서 제공하고 있는 중소기업근로자 대상의 EAP에 대한 홍보가 보다 적극적으로 이루어져야 하며 정부 차원의 프로그램 효과성 분석이 이루어져야 할 것이다. 이 밖에도 중소기업근로자의 욕구에 표적화된 기업의 가정친화프로그램 및 서비스가 제공되고, 이를 실제로 활용할 수 있는 사회적 분위기를 조성하고자 하는 정부의 의지가 뒷받침 된 실질적인 제도가 마련되어야 할 것이다.

마지막으로 본 연구의 의의와 한계는 다음과 같다.

본 연구는 대기업근로자들을 중심으로 이루어지고 있는 연구에서 벗어나 중소기업 기혼근로자들 대상으로 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 살펴보고, 직장-가정갈등의 매개효과를 검증했다는 데 그 의의가 있다. 이를 통해 중소기업근로자의 정신건강과 일-가정 양립에 대한 중요성을 환기시키고, 이직의도를 최소화시킴으로서 조직의 성과를 극대화 할 수 있는 방안을 제시하는데 기초 자료를 제공하였다.

그러나 중소기업 근로자들을 대상으로 할 때 보다 이들의 직종과 지역 등을 고려하여 보다 세심한 설계가 필요했으나 본 연구에서는 이를 수행하는 데 한계가 있었다. 이에 후속연구에서는 중소기업근로자들의 보다 세분화된 욕구를 파악하기 위해 직종과 지역 등을 고려할 수 있어야 할 것이다.

### 참 고 문 헌

- [1] 중소기업청, 2013년도 중소기업 지원시책, 2013.
- [2] 중소기업청, 중소기업실태조사보고, 2014.
- [3] 이백현, 정수일, “중소기업 근로자들의 직무스트레스 요인과 해소방법에 관한 고찰”, 산업경영시스템학회지, 제31권, 제1호, pp.32-40, 2008.
- [4] 이선경, *일과 가정의 갈등이 이직의도에 미치는 영향*, 서울시립대학교 대학원, 석사학위논문, 2013.
- [5] 박인만, *근로자의 직무스트레스와 대응양식이 직무만족에 미치는 영향 중소기업과 대기업의 비교를 중심으로*, 연세대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2006.
- [6] 장세진, “우리나라 근로자들의 직무스트레스 현황 및 실태”, 제10회 기초의학(공동) 학술대회 및 2002년도 대한예방의학회 춘계심포지엄, 2002.
- [7] 최수찬, 이희종, 정선아, 이지선, “중소기업 근로자들의 직장-가정 간 전이가 조직몰입에 미치는 영향: 복리후생제도의 조절효과”, 한국심리학회지: 산업 및 조직, 제27권, 제3호, pp.543-562, 2014.
- [8] 임종호, “미취학자녀를 둔 여성 임금근로자의 양육스트레스”, 한국콘텐츠학회논문지, 제14권, 제5호, pp.132-143, 2014.
- [9] J. E. Newman and T. A. Beehr, “Personal and organizational strategies for handling job stress : A review of research and opinion,” Reprinted with Permission from Personnel Psychology, Vol.32, No.1, pp.1-43, 1979.
- [10] J. R. P. Jr., French, W. Rogers, and S. Cobb, Adjustment as a person-environment fit. In G. V. Coelho, D. A. Hamburg and J. F. Adams(Eds.). Coping and Adaptation: Interdisciplinary perspectives, New York: Basic Books, 1974.
- [11] J. M. Ivancevich and M. T. Matteson, “Stress and Work: A Managerial Perspective,” Glenview: Scott, Foreman. 1980.
- [12] J. E. Oliver, A. Mansell, and P. E. Jose, “A longitudinal study of the role of negative affectivity on the work stressor strain process,” International Journal of Stress Management, Vol.17, No.1, pp.56-77, 2010.
- [13] 진유식, “사회복지사의 직무역할스트레스가 직무만족에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절효과에 관한 연구”, 한국지역사회복지학, 제29권, pp.31-55, 2009.
- [14] 하미옥, 김정남, “역할관련 직무스트레스원이 직장-가정 갈등에 미치는 과정에서 SOC조절효과”, 한국심리학회지:건강, 제13권, 제2호, pp.359-372, 2008.
- [15] J. H. Greenhaus and N. J. Beutell, “Sources of conflict between Work and Family Roles,” Academy of Management Review, Vol.10, No.1, pp.76-88, 1985.
- [16] G. Staines, “Spillover versus Compensation: A Review of the Literature on the Relationship between Work and Nonwork,” Human Relations, Vol.33, No.2, pp.111-129, 1980.
- [17] K. Byron, “A meta-analytic review of work - family conflict and its antecedents,” Journal of Vocational Behavior, Vol.67, pp.169-198, 2005.
- [18] 장재운, 김혜숙, “직장-가정 간 갈등이 삶의 만족 및 직무태도에 미치는 효과에 있어서의 성차:우리나라 관리직 공무원들을 대상으로”, 한국심리학회지:사회문제, 제9권, 제1호, pp.23-42, 2003.
- [19] James L. Price and Charles W. Mueller, “A



Causal Model of Turnover for Nurses,”  
Academy of Management Journal, Vol.24, No.3,  
pp.543-565, 1981.

- [20] 이병재, 정태석, “직장-가정갈등이 이직의도와 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”, 디지털융복합연구, 제11권, 제8호, pp.75-93, 2013.
- [21] 강현아, 노충래, 박은미, 신혜령, “아동복지 종사자들의 직무스트레스 요인, 소진 및 이직의도와와의 관계”, 한국사회복지학, 제60권, 제3호, pp.107-127, 2008.
- [22] 김형섭, “호텔 종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와와의 관계에 대한 연구”, 관광연구, 제19권, 제3호, pp.203-225, 2005.
- [23] 권용수, “사회복지전담공무원의 직무스트레스 유발요인 및 이직의도에 관한 실증적 연구”, 한국행정논집, 제18권, 제3호, pp.743-764, 2006.
- [24] 박인규, “직무스트레스가 직장-가정갈등사이에서의 조직지원의 조절효과”, 문화관광연구, 제6권, 제2호, pp.211-222, 2004.
- [25] 이현주, “여행상담원의 직무스트레스가 직무탈진감과 직장-가정갈등 및 이직의도에 미치는 영향 연구”, 대한관광경영학회 관광연구, 제27권, 제1호, pp.231-250, 2012.
- [26] 최수찬, 김상아, 이정은, 박웅섭, “서울시 사회복지시설 근무 사회복지사들의 직무스트레스 수준”, 대한산업의학회지, 제19권, 제4호, pp.259-267, 2007.
- [27] E. E. Kossek and C. Ozeki, “Work-Family Conflict, Policies, and the Job-Life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior-Human Resources Research,” Journal of Applied Psychology, 제83권, 제2호, pp.139-149, 1998.
- [28] 강혜련, 최서연 “기혼여성 직장가정갈등의 예측변수와 결과변수에 관한 연구”, 한국심리학회지: 여성, 제6권, 제1호, pp.23-42, 2001.
- [29] L. T. Thomas and D. C. Ganster, “Impact of family-supportive work variables on workfamily

conflict and strain: A control perspective,”  
Journal of Applied Psychology, Vol.80, pp6-15, 1995.

- [30] 최수찬, 원경림, 유경진, 이윤진, 손인봉, 정선아, 최보라, 선진기업복지제도의 이해, 양서원, 2013.

## 저 자 소 개

### 최 수 찬(Soo-Chan Choi)

정회원



- 1992년 8월 : 연세대학교 사회복지학과(문학사)
- 1995년 5월 : Michigan State Univ., School of Social Work (M.S.W.)
- 1998년 5월 : Michigan State Univ., School of Social Work(Ph.D.)

- 2003년 3월 ~ 현재 : 연세대학교 사회복지학과 · 사회복지대학원 교수

<관심분야> : 기업복지, 직무스트레스, 근로자지원프로그램(EAP)

### 이 지 선(Ji-Sun Lee)

정회원



- 2011년 2월 : 연세대학교 사회복지대학원(사회복지학 석사)
- 2013년 3월 ~ 현재 : 연세대학교 사회복지대학원 박사과정, 연세대학교 사회복지연구소 연구원

<관심분야> : 기업복지, 정신건강, 복지정책

### 이 은 혜(Eun-Hye Lee)

정회원



- 2010년 2월 : 연세대학교 대학원 (법학 석사)
- 2013년 9월 ~ 현재 : 연세대학교 사회복지대학원 박사과정, 연세대학교 사회복지연구소 연구원

<관심분야> : 기업복지, 피해자복지, 복지정책