

테크노 과중과 테크노 침해가 일-가정 갈등에 미치는 영향: 일로부터의 심리적 분리의 매개 효과 및 상사-부하 교환관계의 조절 효과를 중심으로

안 세 환

박 동 건[†]

고려대학교 심리학과

본 연구는 테크노 스트레스의 유발요인 중 테크노 과중과 테크노 침해가 일로부터의 심리적 분리에 미치는 영향을 확인하고, 일로부터의 심리적 분리가 일-가정 갈등에 어떠한 영향을 미치는지 그 과정을 살펴보기 위해 이루어졌다. 또한 테크노 과중 및 테크노 침해와 일로부터의 심리적 분리의 관계에서 상사-부하 교환관계의 조절효과를 검증하고자 했다. 이를 위해 총 43 문항으로 구성된 자기보고식 설문지를 이용하여 다양한 직종에서 근무하는 직장인들을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 총 306명의 자료가 분석에 사용되었다. 분석 결과, 테크노 침해를 높게 지각할수록 일로부터의 심리적 분리를 더 낮게 지각한다는 것을 확인할 수 있었으며, 테크노 침해가 일로부터의 심리적 분리를 매개로 하여 일-가정 갈등을 높인다는 것을 알 수 있었다. 또한, 상사-부하 교환관계의 질이 높을수록 테크노 침해와 일로부터의 심리적 분리의 관계가 완화되는 것을 확인할 수 있었다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 연구의 의의 및 시사점, 그리고 연구가 갖는 한계점과 향후 연구를 위한 제언 등을 통합적으로 논의하였다.

주요어 : 테크노 스트레스, 테크노 과중, 테크노 침해, 심리적 분리, 일-가정 갈등, 상사-부하 교환관계

[†] 교신저자 : 박동건, 고려대학교 심리학과, (02841) 서울특별시 성북구 안암로 145
Tel : 02-3290-2066, E-mail : sykhpark@korea.ac.kr

정보통신기술과 스마트기기의 발달로 인해 스마트워크 시대가 되었다. 이러한 변화에 따라 우리나라에서는 2011년 1월부터 방송통신위원회에서 ‘스마트워크 활성화 추진계획’을 수립하여 정부주도하에 시간과 공간의 제약 없이 업무를 할 수 있는 스마트워크 환경을 구축해 나가고 있다. 스마트워크는 정보통신 기술을 이용하여 시간·장소의 제약 없이 누구와도 함께 네트워크상에서 일할 수 있는 유연한 근무방식(한국정보화진흥원, 2010)이며, IT인프라를 활용하여 시공간의 제약 없이 업무특성에 따라 탄력 시간근무, 재택근무, 원격으로 근무하는 스마트워크센터 근무, 스마트폰 등 모바일 기기를 활용한 이동근무를 하는 환경 및 업무처리방식을 의미한다(정철호, 문영주, 2011). 스마트워크 환경에서는 스마트폰과 태블릿PC 등의 스마트기기와 정보통신기술이 업무에 활용되어 업무효율성 및 생산성을 향상시키기도 하지만, 그 활용도가 개인의 삶을 침범할 정도로 과도하면 오히려 업무 스트레스를 증가시키고, 업무의 생산성 저하, 일과 삶의 불균형을 초래할 수 있다(Perlow, 2012).

스마트 워크가 활성화됨에 따라 최근 퇴근 후 소셜네트워크서비스(SNS)나 문자메시지로 업무지시를 내릴 수 없도록 하는 ‘연결되지 않을 권리’를 담은 근로기준법 개정안이 2016년 6월 22일 더불어민주당 신경민 의원에 의해 발의됐다. 유럽에서는 이미 연결되지 않을 권리에 대한 논의가 활발히 이루어지고 있지만, 아시아에서 이러한 논의가 공식화 된 것은 우리나라가 최초이다. 신경민 의원은 “스마트폰 보급과 SNS 보편화에 스마트워크 시대가 열렸지만 정작 근로자들은 퇴근 전후를 불문하고 ‘항상 연결(Online)’되어 있는 상태로 있는 경우가 많다”며 “이로 인해 ‘메신저 강박

증’을 호소하는 근로자가 늘어나고 있고 야간과 휴일에 직장에 나오거나 집에서 업무 처리해야 하는 사례가 늘어나는 등 근로자의 사생활 침해가 심각한 상황”이라고 법안 발의 배경을 전했다(이경진, 매일경제, 2016년 6월 24일 기사참조). 실제로 스마트워크 관련 설문조사결과들에 따르면, 직장인 중 70%는 업무시간이 아닐 때 스마트기기로 연락을 받고 더 일했던 것으로 나타났으며, 평일에는 평균 86분, 휴일에는 96분을 더 일했다. 이를 일주일로 계산하면 주당 11시간이 넘는다(한국노동연구원, 2015). 스마트기기를 업무에 활용함으로써 나타나는 부정적인 영향은 주로 업무시간의 증가, 사생활 침해, 육체적·정신적 피로의 증가로 나타났다(국가인권위원회, 2013). 한국언론진흥재단에 따르면 대부분의 직장인이 스마트폰으로 인해 항상 연결되어 있는 경험을 하고 있는데, 이를 편리하다고 인식하기보다는 오히려 불편하며 피로하다고 인식하는 것으로 나타났다(양정애, 박아란, 2016).

정리하면, 현재 우리나라 직장인들은 스마트폰과 같은 스마트기기 및 정보통신기술의 발달로 업무와 항상 연결되어 있는 상황이며, 업무시간이 더 늘어났다는 인식과 함께 업무의 사생활 침해로 인해 육체적·정신적 피로를 더 느끼고 있다. 이처럼 언제 어디서든 업무를 처리할 수 있다는 업무환경은 정보통신기술의 발달에 따른 기술자체가 주는 스트레스와 기술이 개인생활의 영역으로 침범하면서 주는 스트레스를 불러일으킬 수 있다. 이처럼 업무에 기술을 활용함으로써 겪게 되는 스트레스를 테크노 스트레스(Techno Stress)라고 한다. 테크노 스트레스는 일과 가정생활의 균형뿐만 아니라 삶의 질에도 부정적인 영향을 미칠 수 있다(Greenhaus, Collins, & Shaw, 2003;

Ragu-Nathan, Tarafdar, Ragu-Nathan, & Tu, 2008). 정보통신기술과 스마트기기를 업무에 활용함으로써 시·공간의 제약에서 벗어나 언제 어디서든 업무를 처리할 수 있기 때문에 일과 삶의 경계가 불분명해졌으며, 업무가 일생활을 침범하게 되어 일과 가정 및 여가생활의 불균형이 초래되고 결국 일-가정 갈등이 발생하게 되는 것이다. 실제로 원격근무나 모바일 근무와 같은 스마트워크가 오히려 일-가정 갈등을 더욱 증가시킨다는 연구 결과가 있으며(Hill, Ferris, & Martinson, 2003), 정보통신기술의 발달로 인해 오히려 업무 시간이 증가하여 일과 가정의 경계가 희미해지고, 스트레스도 증가하였다는 연구 결과도 있었다(Bailey & Kurland, 2002). 즉, 종업원의 생산성을 향상시키기 위해 도입된 정보통신기술과 스마트기기의 활용이 오히려 일-가정 갈등을 높여 생산성을 저해하는 요소로 작용할 수 있다는 것이다. 따라서 테크노 스트레스가 일-가정 갈등에 미치는 부정적인 영향을 검증하는 것은 스마트워크로 인해 종업원의 생산성이 저하되지 않도록 대처방안을 세우는데 도움이 될 것이다.

추가적으로, 현대의 직장인들은 스마트기기로 인해 퇴근 후는 물론이고, 일하지 않는 시간에도 항상 업무에 신경을 써야하기 때문에 물리적으로는 일과 분리되었을지 몰라도 심리적으로는 늘 일과 접해 있어야 한다. 따라서 그 어느 때보다 일과 삶의 경계가 불분명한 현대 사회에서는 일과 심리적으로 분리되기 어려운 상황이다. 일로부터의 심리적 분리는 스트레스의 회복과 관련된 개념으로써, 직장에서 받은 스트레스로 인한 부정적인 효과를 완화시키기 위해 Fritz와 Sonnentag(2005)가 제안하였다. 직장에서 받은 스트레스를 회복하

기 위해서는 일과 심리적으로 분리되어 회복을 위한 시간을 가져야 한다. 그러나 현대 직장인들은 스마트기기와 정보통신기술의 발달로 인해 시·공간의 제약 없이 항상 일과 접해있어야 하므로 일과 심리적으로 분리되지 못하고 있다. 이처럼, 직장에서의 역할이 가정 영역으로 이어지고 일로부터 심리적으로 분리되지 못하게 되면, 스트레스를 회복하지 못하고 가정에서 해야 할 역할을 제대로 수행하지 못하게 되어 일-가정 갈등이 발생 수 있다. 실제로 Richardson과 Thompson(2012)의 연구에 따르면 무선통신기술을 통해 모바일이나 노트북 등으로 퇴근 후에도 일과 연결되어 있는 것이 일-가정 갈등에 직접적인 영향을 미치기도 하지만 그 관계를 일로부터의 심리적 분리가 매개하는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서도 스마트기기와 정보통신기술을 업무에 활용함으로써 업무량 증가, 사생활 침해 등으로 발생하는 테크노 스트레스가 일로부터의 심리적 분리를 매개로 하여 일-가정 갈등에 영향을 미치는지 확인해 보고자 한다.

마지막으로, 테크노 스트레스로 인한 부정적인 영향을 완화시키는데 조직이 기여할 수 있는 새로운 방안에 대해 모색해보고자 한다. 그동안 테크노 스트레스에 대한 선행연구들은 주로 조직 차원에서 기술에 대한 교육과 제도적 지원에 초점을 맞춰서 진행되어 왔다(Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan, & Ragu-Nathan, 2011). 그러나 본 연구에서는 기존에 직무 스트레스의 완화 요인으로 밝혀진 상사-부하 교환관계(Levinson, 1980; Rosse & Kraut, 1983; Tanner, Dunn, & Chonko, 1993; Gerstner, & Day, 1997)가 현대적 직무 스트레스의 일종인 테크노 스트레스를 완화하는데도 효과가 있을 것이라 예상하였다. 따라서 본 연구에서는 상사-

부하 교환관계의 질이 테크노 스트레스가 일로부터의 심리적 분리에 미치는 부정적인 영향을 완화할 수 있는지 확인해 보고자 한다.

테크노 스트레스

Brod(1984)에 의해 처음 소개된 테크노 스트레스(Techno Stress)는 초기에는 기업에 종사하는 직원들이 컴퓨터를 제대로 사용하지 못해 호소하는 스트레스를 의미했지만, 최근에는 스마트폰, 태블릿PC 등 테크노 스트레스를 유발하는 원인이 증가함에 따라 그 범위가 확장되고 있다. Brod(1984)는 테크노 스트레스를 ‘인간이 새로운 기술을 따라가지 못해 겪게 되는 정신적 부담감’이라고 정의하였으며, 새로운 기술에 적절히 대응하지 못해 유발되는 현대적 질병이라고 설명하였다. 이후 테크노 스트레스는 기술의 발전에 따라 다양하게 정의되어 왔으며(Arnetz, & Wiholm, 1997; Tu, Wang, & Shu, 2005; Wang, Shu, & Tu, 2008; Ragu-Nathan et al., 2008; Tarafdar et al., 2011), 본 연구에서는 선행연구들의 정의를 종합하여 테크노 스트레스를 컴퓨터, 스마트폰, 태블릿PC 등의 스마트기기의 도입과 정보통신기술의 발달에 적절히 대응하는 능력이 부족하여 기술에 대해 불안함, 공포, 긴장감, 두려움, 부담감 등의 부정적인 심리적 반응을 불러일으키는 현대적 직무 스트레스라고 정의하였다.

Ragu-Nathan, Ragu-Nathan, Tu, & Tarafdar (2004)는 테크노 스트레스가 5가지 유발 요인에 의해 발생한다고 주장하였다. 테크노 스트레스 유발 요인이란 기술이 포함된 자극, 사건, 요구 등을 의미하며(Ayyagari, Grover, Purvis, 2011), 테크노 스트레스 유발 요인에는 테크노 과중(overload), 테크노 침해(invasion), 테크노 복

잡성(complexity), 테크노 불안정성(insecurity), 테크노 불확실성(uncertainty)이 있다(Ragu-Nathan et al., 2004, Tu et al., 2005; Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan, & Ragu-Nathan, 2007). 테크노 스트레스의 유발요인과 일로부터의 심리적 분리, 일-가정 갈등 간의 관계를 직접적으로 검증한 선행연구는 거의 없다. 그러나 역할갈등이 일로부터의 심리적 분리와 일-가정 갈등에 부정적인 영향을 미친다는 여러 선행연구(김현욱, 유태용, 2009; 박제상, 2012; Bacharach, Bamberger & Conley, 1991; Netemeyer, Boles & Mcmurrian, 1996; Sonnentag & Krueger, 2006)와 테크노 스트레스의 유발요인 중 테크노 과중과 테크노 침해가 역할갈등을 증가시키는 것으로 나타난 연구의 결과(Tarafdar, Pullins, & Ragu-Nathan, 2014)에 따라, 테크노 스트레스의 유발요인 중 테크노 과중과 테크노 침해가 다른 유발요인에 비해 일로부터의 심리적 분리와 일-가정 갈등에 더 많은 영향을 미칠 것으로 예상할 수 있다. 실제로, 정보통신기술과 스마트기기를 업무에 활용함으로써 발생하는 부정적인 영향에 대한 설문조사에서도 가장 많이 언급되는 것이 업무량의 증가와 업무의 사생활 침해(국가인권위원회, 2013; Towers, Duxbury, Higgins, & Thomas, 2006)였다. 따라서 본 연구에서는 테크노 스트레스의 5가지 유발요인 중 테크노 과중과 테크노 침해가 일로부터의 심리적 분리 및 일-가정 갈등과 어떤 관계를 가지는지 확인해보고자 한다.

일로부터의 심리적 분리

일로부터의 심리적 분리는 Etzion, Eden, & Lapidot(1998)에 의해 처음 소개된 개념으로, 이들은 업무로부터 벗어난 정도에 대한 개인의

지각을 나타내기 위해 분리감(sense of detachment)이라는 개념을 사용하였다. 여기서 말하는 분리감은 단순히 물리적으로만 직장에서 분리되는 것이 아니라 심리적으로도 일과 분리되는 것을 의미한다. 이후 Sonnentag와 Bayer(2005)는 일과 심리적으로 분리하는 것에 대해 직장에서 떠나 있는 동안 업무에 대해 신경을 쓰지 않는 것이라고 정의하였고, Sonnentag와 Fritz(2007)는 일하지 않는 시간 동안 일과 관련된 활동(업무 관련 전화, 이메일, 과업 등)은 물론 심리적으로도 일에 관여하지 않는 것이라고 정의하였다. 일반적으로 사람들은 휴가나 휴식시간을 통해 스트레스 요소로부터 벗어남으로써 심리적인 회복을 할 수 있는 기회를 얻게 된다(Etzion et al., 1998). 따라서 일로부터 심리적으로 분리하는 것은 직장인의 긴장과 스트레스를 풀어 줄 수 있는 일종의 회복 경험이라고 할 수 있다.

일로부터의 심리적 분리와 관련된 선행연구들은 Etzion 등(1998)의 연구를 시작으로 하여 주로 일로부터의 심리적 분리와 관련된 선행변인과 결과변인을 밝히는 연구 위주로 이루어져 왔다(김경훈, 2014). 일로부터의 심리적 분리를 어렵게 하는 선행변인에는 역할갈등(Sonnentag & Krueger, 2006), 과중한 업무나 시간적 압박(Sonnentag, Binnewies, & Mojza, 2008), 일주일 동안의 근무시간(Sanz-Vergel, Demerouti, Bakker, & Moreno-Jiménez, 2011) 등이 있으며, 일로부터의 심리적 분리가 영향을 미칠 수 있는 결과변인에는 수면과 우울, 정서적 소진, 삶의 만족, 스트레스 등이 있었다(Sonnentag & Fritz, 2007; Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Pastor, Sanz-Vergel, & Garrosa, 2009; Fritz, Yankelevich, Zarubin, & Barger, 2010; White, 2011).

Sonnentag(2011)는 일로부터의 심리적 분리가 다른 변인들과 어떻게 영향을 주고받는지 나타내기 위해 스트레스 유발요인-분리 모형(stressor-detachment model)을 제안하였다. 이 모형에 따르면 일로부터의 심리적 분리는 직무 스트레스 유발요인과 긴장 간의 관계를 매개하기도 하고 조절하기도 한다. 이와 관련하여 Sonnentag와 Bayer(2005)는 일로부터의 심리적 분리가 과중한 업무와 종업원들이 느끼는 피로감이나 기분의 관계를 매개하는 것을 밝혀냈으며, Lapierre, Hammer, Truxillo, & Murphy(2012)는 일에 대한 가족의 개입과 업무환경의 실패에 대한 지각의 관계를 일로부터의 심리적 분리가 매개한다는 것을 확인하였다. Safstrom와 Hartig(2013)는 대학생들을 대상으로 일로부터의 심리적 분리가 직무요구와 지각된 스트레스의 관계를 매개하는 것으로 보고하였다. 일로부터의 심리적 분리에 관한 국내의 선행연구에서도 직장 내 업무과부하와 비합리적인 조직문화, 정서적 소진의 관계에서 일로부터의 심리적 분리가 매개효과를 가지는 것으로 나타났으며(박진아, 오세진, 2011), 김유미(2013)의 연구에서도 직무스트레스와 정서적 소진의 관계에서 일로부터의 심리적 분리가 매개효과를 가지는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서도 일로부터의 심리적 분리가 갖는 매개효과를 바탕으로 테크노 과중과 테크노 침해가 일-가정 갈등에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

테크노 과중과 테크노 침해가 일로부터의 심리적 분리에 미치는 영향

테크노 과중은 테크노 스트레스의 유발요인 중 하나로, 새로운 기술로 인해 업무가 과중

해져서 더 빠르고 더 오래 일하도록 만드는 상황을 의미한다. 아직까지 테크노 과중과 일로부터의 심리적 분리의 관계를 직접적으로 밝힌 선행연구는 존재하지 않는다. 그러나 직무 스트레스에 관한 선행연구들에 따르면, 직무 스트레스는 일로부터의 심리적 분리에 대해 부적인 관련성을 보이는데, 특히 과중한 업무와 시간적 압박과 같은 직무과부하가 일로부터의 심리적 분리를 어렵게 만드는 것으로 밝혀졌다(박진아, 오세진, 2011; 강가원, 2016; Sonnentag & Krueel, 2006; Sonnentag, Kuttler, & Fritz, 2010; Sonnentag & Fritz, 2015). 직무과부하는 직무요구의 하위 요인으로, 주어진 시간 안에 직무를 수행하기에 업무가 과중하다고 지각하는 것을 의미한다(Caplan & Jones, 1975). 직무과부하는 종업원들이 퇴근 후에도 직장에서의 역할을 지속하게 만드는 하나의 요인으로 제시되었다(Sonnentag, 2001; Sonnentag & Bayer, 2005). 과중한 업무는 일로부터의 심리적 분리를 힘들게 하고, 물리적으로는 직장을 떠나더라도 심리적으로는 업무와 관련된 활동을 수행하도록 하여 긴장된 상태를 지속하도록 만들기 때문이다(DeArmond, Matthews, Bunk, 2014). 만성적으로 직무과부하를 겪고 있는 종업원들은 다음 날에도 높은 직무과부하를 겪을 것이라고 예상할 수 있으며, 또한 업무를 집으로 가져가지 않더라도 내일 처리해야 할 업무에 대한 걱정으로 낮은 일로부터의 심리적 분리를 경험할 수 있다(박진아, 오세진, 2011). 높은 직무과부하를 경험하고 있는 사람들은 일로부터의 심리적 분리에 어려움을 더 많이 겪었으며(DeArmond et al., 2014), 만성적인 직무과부하 경험과 일시적인 직무과부하 경험 모두 일로부터의 심리적 분리에 부정적인 영향을 미쳤다(Sonnentag &

Bayer, 2005). 높은 직무과부하 상황에서 종업원 본인은 물론 심지어 가족들이 지각하는 일로부터의 심리적 분리 수준도 매우 낮은 것으로 나타났으며(Sonnentag & Krueel, 2006), 직무과부하, 정서적 불일치, 직장과 집 사이의 낮은 공간적 경계는 모두 낮은 수준의 일로부터의 심리적 분리와 관련이 있었다(Sonnentag et al., 2010). 낮은 수준의 일로부터의 심리적 분리는 높은 긴장 수준과 낮은 안녕감에 영향을 주었다(Sonnentag & Fritz, 2015).

이처럼, 직무과부하는 주어진 시간에 비해 많은 양의 업무를 처리해야 할 때 느끼게 된다. 이는 정보통신기술의 발달로 더 많은 정보를 처리해야 하고, 더 빠르게 반응하고, 여러 가지 업무를 동시에 처리해야 함으로써 발생하는 테크노 과중과 개념적으로 매우 비슷하다. 따라서 직무과부하로 인해 주어진 시간 안에 많은 양의 업무량을 요구받게 되면 집에서도 업무와 관련된 행동을 하거나 업무에 대해 생각하게 되는 것처럼, 테크노 과중으로 인해 직장에 있는 동안 이전보다 더 많은 정보를 처리해야 하고, 더 빠르게 업무에 반응해야 함은 물론, 동시에 여러 가지 업무를 처리해야 하므로 종업원들은 직장에서 주어진 일처리를 주어진 시간 안에 끝마치기 어렵게 되고, 집에서도 미처 다하지 못한 업무를 처리하고 계속해서 업무와 관련된 정보를 살펴 보게 될 것이다. 또한, 테크노 과중은 기존의 업무 방식을 새로운 기술에 맞춰 변화하도록 요구하기도 하는데, 이 때 종업원은 새로운 업무 방식에 적응하기 위해 더 많은 인적 자원을 소모하여 업무를 처리하는데 더 많은 어려움을 겪게 될 것이다. 따라서 직무과부하와 마찬가지로 테크노 과중도 일로부터의 심리적 분리를 어렵게 할 것이다.

가설 1-1. 테크노 과중은 일로부터의 심리적 분리에 부적인 영향을 미칠 것이다.

테크노 침해도 테크노 스트레스의 유발 요인 중 하나로, 정보통신기술과 스마트기기의 발달로 언제 어디서든 업무를 처리하는 것이 가능해지면서 항상 일과 연결되어 있다고 느끼게 만들고, 일과 개인의 삶의 경계를 모호하게 만드는 상황을 의미한다. 테크노 침해와 일로부터의 심리적 분리 간의 관계를 직접적으로 밝힌 선행연구는 없지만, 테크노 침해와 비슷한 개념의 변인으로써 일과 후 업무 연속성, 퇴근 후 업무 관련 스마트폰 사용, 기술 관련 압박 등에 관한 연구는 많이 이루어진 편이다(오성탁, 2014; Richardson & Benbunan-Fich, 2011; Harris, Marett, & Harris, 2011; Richardson & Thompson, 2012; Derks, Van Mierlo, & Schmitz, 2014; Mellner, 2016). 오성탁(2014)은 전통적인 업무 환경에서는 집에서 일을 하지 않았기 때문에 퇴근 후에 집에 오면 휴식을 취하여 일에서 육체적으로도 심리적으로도 분리가 되었지만, 정보통신기술과 스마트기기의 발달로 인해 회사가 아니더라도 업무를 처리할 수 있게 되면서 육체적으로는 일과 분리되더라도 심리적으로는 분리가 될 수 없는 업무 환경이 되었다고 하였다. Harris 등(2011)은 정보통신기술의 발달로 인하여 종업원들이 퇴근 후에도 계속 일을 해야 하거나 일에 대한 책임을 가져야 할 것 같은 압박을 받게 되고, 이러한 기술 관련 압박으로 인해 직장이 아니더라도 업무에 대해 지속적으로 고민하고 생각을 하게 된다고 하였다. 이와 관련하여 Richardson과 Benbunan-Fich(2011)는 일과 후 업무 연속성이라는 개념을 사용하여 정보통신기술과 스마트기기가 업무시간

이후 혹은 휴가 중에도 종업원들을 일이나 직장 동료들과 접해있도록 만들었다고 하였다. Richardson과 Thompson(2012)는 일과 후 업무 연속성과 관련하여 모바일 기술을 이용해 퇴근 후에도 업무에 연결되어 있는 것은 일과 심리적으로 분리하지 못하게 만들고, 이로 인한 심리적 자원의 부족은 일-가정 갈등을 유발할 수 있음을 확인하였다. Derks 등(2014)의 연구에서도 업무와 관련하여 스마트폰을 사용하는 것이 일로부터의 심리적 분리를 낮추고, 정서적 소진을 일으킬 수 있다고 하였으며, Mellner(2016)도 퇴근 후 업무와 관련하여 스마트폰을 사용하는 것이 일로부터의 심리적 분리를 어렵게 한다고 하였다.

이처럼 정보통신기술과 스마트기기의 발달로 언제 어디서든 일과 접해 있어야 하는 업무 환경이 되면서 현대 사회의 직장인들은 일과 심리적으로 분리되지 못하고 있는 실정이다. 이러한 상황은 경계이론(Ashforth, Kreiner, & Fugate, 2000)으로도 설명할 수 있는데, 경계이론에 따르면 종업원들은 자신의 삶에서 다양한 역할을 관리하기 위해 일과 삶 사이에 물리적, 시간적 또는 심리적인 경계를 구성하게 된다. 하지만 현대 사회에서는 정보통신기술과 스마트기기의 발달로 항상 업무와 접해 있어야 하는 업무 환경으로 인해 일과 삶의 경계를 구분하기가 어렵고, 이로 인해 일과 삶의 영역이 혼재되어 일로부터 분리되지 못하게 된 것이다. 즉, 퇴근 후 정보통신기술이나 스마트기기를 사용하여 일과 관련된 행동을 하는 것은 항상 일과 연결되어 있다고 느끼게 만들어 일로부터의 심리적 분리를 낮추고, 이로 인해 가족 및 여가에 보내는 시간을 감소시켜 일과 개인의 삶의 경계를 모호하게 만드는 것이다. 따라서 테크노 침해도 일로부

터의 심리적 분리를 낮출 것으로 예상된다.

가설 1-2. 테크노 침해는 일로부터의 심리적 분리에 부적인 영향을 미칠 것이다.

일로부터의 심리적 분리가 긴장 기반 일-가정 갈등에 미치는 영향

일-가정 갈등이란 직장생활과 가정생활의 역할이 서로 상충될 때 발생하는 갈등으로, Greenhaus와 Beutell(1985)은 일-가정 갈등을 직장 생활과 가정에서의 역할이 서로 양립 하지 못할 때 발생하는 역할 간 갈등의 한 형태라고 정의하였다. 역할 간 갈등이란 두 개 또는 그 이상의 역할이 존재할 때, 하나의 역할을 수행할 경우 다른 역할을 수행하기 어렵게 되는 상태를 의미한다(Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal, 1964).

현대 사회는 스마트기기와 정보통신기술의 발달로 일과 가정의 경계가 희미해져, 일로부터 가정이 분리되기 어렵게 되었다. 오상조, 김용영, 이희진(2013)의 연구에서는 개인이 삶에서 여러 역할을 관리하기 위해 일과 가정 사이에 물리적, 시간적, 심리적 경계를 구성하게 되는데, 이 경계가 정보통신기술로 인해 희석되었다고 하였다. 또한, 정보통신기술의 사용과 일-가정 갈등과 관련한 지금까지의 실증연구들은 정보통신기술로 인해 업무시간 이외에도 업무를 하는 것이 일-가정 갈등을 증가시킨다는 것을 확인하였다(Olson-Buchanan & Boswell, 2006, Richardson & Thompson, 2012).

Greenhaus와 Beutell(1985)은 갈등의 원천에 따라 일-가정 갈등의 유형을 시간 기반 일-가정 갈등(time-based work-family conflict), 행동 기반 일-가정 갈등(behavior-based work-family

conflict), 긴장 기반 일-가정 갈등(strain-based work-family conflict)으로 분류하였다. 본 연구에서는 낮은 일로부터의 심리적 분리로 인해 가정에서도 업무에 관한 압박이나 업무관련 행동을 해야 하므로 일-가정 갈등이 일어난다고 보았으므로, 한 영역에서의 역할에서 경험한 긴장과 피로가 다른 영역의 역할을 수행할 때에도 지속되어, 다른 영역의 역할 수행을 방해하거나 어렵게 하는 경우 나타나는 긴장 기반 일-가정 갈등에 초점을 맞추었다.

직장에서 주어진 직무에 대한 육체적, 인지적, 시간적 에너지의 소모가 심해지면, 가정에서 사용해야 하는 에너지가 부족해지므로 일-가정 갈등이 발생하게 된다(Karatepe & Bekteshi, 2008). 그러나 일로부터의 심리적 분리를 하게 되면 업무와 관련된 에너지 손실이 중단되고 에너지를 재충전할 수 있는 기회를 얻게 된다. 이렇게 충전된 에너지는 다른 삶의 영역에서의 역할수행이나 여가활동을 위해 사용할 수 있다(Demsky, Ellis, Fritz, 2014). 따라서 퇴근 후에 집으로 돌아온 후에는 일과 분리되어 에너지를 회복해야 가정에서의 역할을 수행할 수 있게 된다. 그러나 직장에서 보내는 시간이 많으면, 가정에서 쓸 수 있는 시간과 에너지에 제약이 생기게 되고(권혜림, 2010), 직장에서의 역할에 많은 에너지를 소모하여 가정에서의 역할을 제대로 수행하지 못해 일-가정 갈등이 발생하게 되는 것이다. 실제로, 긴 업무시간은 높은 수준의 일-가정 갈등과 연관이 있었고(Major, Klein, & Erhart, 2002), 초과근무시간이 많을수록 일-가정 갈등에 대한 지각 수준이 높은 것으로 나타났다(이두영, 2003; 임효창, 이봉세, 박경규, 2005). 또한, 퇴근 후 업무에 관한 걱정을 하거나 업무와 관련된 일을 하는 경우 본인뿐만 아니라

배우자가 지각하는 일-가정 갈등도 높아지는 것으로 나타났다(Demsky et al., 2014). 따라서 일과 가정의 균형을 중요시하는 사람은 직장 영역과 가정 영역의 경계를 확실히 분리함으로써 업무와 관련된 생각이나 감정이 가정 영역으로 전이되지 않도록 한다(Park, Fritz, & Jex, 2011). 결국, 퇴근 후 일로부터 얼마나 분리되어 회복 할 수 있는지가 가정생활에서의 역할을 수행하는데 중요한 역할을 하는 것이다. 그러므로 일로부터의 심리적 분리의 수준이 낮으면 가정에서의 역할에 필요한 에너지를 회복하지 못하게 되고, 일-가정 갈등의 수준도 높아질 것이다. 실제로, Moreno-Jiménez 등(2009)의 연구에서 일로부터의 심리적 분리가 일-가정 갈등에 부적인 영향을 주는 것이 확인되었고, 이러한 결과는 후속 연구들에서도 일로부터의 심리적 분리의 수준이 낮을수록 일-가정 갈등 수준은 높아지는 것으로 동일하게 나타났다(Richardson & Thompson, 2012; Derks & Bakker, 2014; Demsky et al., 2014).

Moreno-Jiménez, Mayo, Sanz-Vergel, Geurts, Rodríguez-Muñoz, & Garrosa(2009)의 연구에서는 일로부터의 심리적 분리가 일-가정 갈등에 미치는 부적인 영향에 대해 자원보존 이론(Conservation of Resources Theory)과 노력-회복 모형(Effort-Recovery Model)을 이용하여 설명하였다. 자원보존 이론에 따르면(Hobfoll, 1989), 개인이 보유한 자원은 일과 가정의 균형을 유지하는데 필요하며, 일-가정 갈등의 부정적인 영향을 완화하는데 중요한 역할을 한다. 이러한 자원은 회복 경험을 통해 이전의 상태로 복구되는데, 만약 일과 심리적으로 분리되지 않으면 개인이 가진 자원은 이전 상태로 복구되지 못하게 된다. 따라서 일과 가정 간의 균형을 유지하기 위한 자원이 부족해져서 일-가

정 갈등이 발생하게 되는 것이다. 다음으로 노력-회복 모형에 따르면(Meijman & Mulder, 1998), 업무에 노력하는 것은 긴장과 피로와 같은 부정적인 반응들을 불러일으킨다. 이 때, 충분한 회복이 이루어지지 않으면 심리적 체계가 안정화되지 못하게 되고, 긴장과 피로가 누적되어 이로 인한 만성적인 문제가 발생하게 된다는 것이다. 따라서 직장에서만 아니라 가정에서도 업무를 처리하거나 업무에 대해 생각해야 하는 상황은 지속적으로 긴장과 피로를 누적시키고, 그 결과 일-가정 갈등이 발생할 수 있다는 것이다.

이처럼 일로부터의 심리적 분리가 되지 않으면, 가정에서의 역할을 수행하기 위해 필요한 자원을 회복하지 못하게 되고, 지속된 업무로 인한 피로와 긴장으로 일-가정 갈등을 겪게 될 것이라고 예상할 수 있다. 따라서 낮은 일로부터의 심리적 분리는 한 영역에서의 역할에서 경험한 긴장과 피로가 다른 영역의 역할을 수행할 때에도 지속되어 다른 영역의 역할 수행을 방해하거나 어렵게 하는 경우에 나타나는 긴장 기반 일-가정 갈등을 높일 것이다.

가설 2. 일로부터의 심리적 분리는 긴장 기반 일-가정 갈등에 부적인 영향을 미칠 것이다.

일로부터의 심리적 분리의 매개 효과

본 연구에서는 테크노 과중과 테크노 침해가 일로부터의 심리적 분리를 통해 일-가정 갈등에 영향을 미칠 것이라고 가정하고 있다. 즉, 테크노 과중과 테크노 침해로 인해 종업원들은 가정에서도 업무를 처리하거나 생각하

게 되므로 일로부터 심리적으로 분리하기 어렵게 되었고, 결국에는 일-가정 갈등이 나타나게 된다는 것이다. Greenhaus와 Beutell(1985)에 따르면 불규칙적이고, 유연하지 못한 업무시간으로 인해 직장생활에서의 경험이 가족생활을 방해하여 일-가정 갈등이 발생할 수 있다고 하였으며, 박상철과 고준(2014)은 스마트기기를 활용하여 시간과 장소에 관계없이 업무를 처리해야 하는 상황이 일-가정 갈등의 원인이 될 수 있다고 주장하였다. 따라서 직장 영역에서의 역할과 경험이 가정 영역으로 침범하여 발생하는 일-가정 갈등은 과거 전통사회보다 정보통신기술과 스마트기기로 인해 언제 어디서든 업무를 해야 하는 현대 사회에서 더 심각하게 나타나는 문제라고 할 수 있다.

테크노 과중은 기술로 인해 업무가 과중해지고, 더 빠른 업무 처리 속도나 업무 습관의 변화를 요구받는 것을 의미하며, 테크노 침해는 기술에 의해 개인의 삶이 침해당하는 것으로, 항상 일과 연결되어 있다고 느끼고 업무와 개인의 삶의 경계가 모호해 지는 것을 의미한다(Tu et al., 2005; Tarafdar et al., 2007). 즉, 정보통신기술과 스마트기기의 사용으로 인해 직무에서 요구하는 것이 많아짐은 물론, 업무가 개인의 삶까지 침해하게 되는 것이다. 직무요구의 수준이 높아지면 종업원들은 업무에 대해 압박을 느끼게 되고, 일을 하지 않는 시간에도 업무에 시간과 에너지를 쏟아야 할 것 같은 느낌을 받게 된다. 따라서 퇴근 후 가정에서의 역할을 온전히 수행할 수 없게 되어 일-가정 갈등이 일어난다(양동민, 심덕섭, 2015; Schieman & Young, 2010). 또한, Demsky 등(2014)은 직장에서 직무 스트레스에 시달리면 가정에 돌아와서도 혼란스럽거나 부정적인 감정이 지속되어 일-가정 갈등이 증가할 수

있으며, 퇴근 후 업무에 대한 생각을 하거나 업무와 관련된 일을 하는 경우 본인뿐만 아니라 배우자의 일-가정 갈등 수준도 높아질 수 있다는 것을 확인하였다. 이러한 결과들은 모두 가정에서 업무와 관련된 생각과 행동을 하는 것이 일-가정 갈등을 유발한다는 것을 보여준다. 즉, 일을 하지 않는 시간에 얼마나 일로부터 분리되지 못하는지가 테크노 과중과 테크노 침해가 일-가정 갈등을 유발하는데 있어서 중요한 요소로 작용하는 것이다. Park 등(2011)은 일과 가정을 분리하는 것을 선호하는 사람들이 직장상와 가정 영역의 경계를 확실하게 구분함으로써 업무와 관련된 생각이나 걱정이 가정 영역으로 전이되지 않도록 하는 경향이 있음을 확인하였다. 따라서 이러한 논의들을 바탕으로, 테크노 과중과 테크노 침해가 일-가정 갈등을 일으키는 원인이 일로부터의 심리적 분리 수준을 낮추기 때문이라는 것을 유추해 볼 수 있다.

이러한 관계는 Sonnentag(2011)의 스트레스 유발요인-분리 모형의 패러다임으로도 설명이 가능하다. 스트레스 유발요인-분리 모형에 따르면 직무 압박 및 직무요구와 같은 직무 스트레스 요인이 긴장을 높이고 안녕감 수준을 낮추는데 있어서 일로부터의 심리적 분리가 조절 또는 매개의 역할을 할 수 있다. 즉, 테크노 과중과 테크노 침해로 인해 업무의 압박이 증가하면 일로부터의 심리적 분리를 못하게 되고, 업무에 대해 반추하도록 만들어 지속적인 긴장 상태가 유지되고 정신적 에너지가 소모되므로 일-가정 갈등이 유발 될 수 있는 것이다. 실제로, 일로부터의 심리적 분리가 직무 스트레스와 그로 인한 결과 사이에서 조절이나 매개효과를 가질 수 있다는 것은 여러 선행연구를 통해 밝혀졌다(Sonnentag & Fritz,

2015).

이처럼 정보통신기술과 스마트기기로 인해 더 긴 시간을 일하며, 집에 와서도 업무에 관한 생각과 행동을 하도록 요구받는 현대 사회의 직장인들은 일로부터 심리적으로 분리되지 못하고, 가정에서의 역할을 수행하기 위해 필요한 자원을 회복하지 못하게 되며, 지속된 업무로 인한 피로와 긴장으로 일-가정 갈등을 겪게 될 것이라고 예상할 수 있다. 따라서 테크노 과중과 테크노 침해는 일로부터의 심리적 분리를 통해, 한 영역에서의 역할에서 경험한 긴장과 피로가 다른 영역의 역할을 수행할 때에도 지속되어 다른 영역의 역할 수행을 방해하거나 어렵게 하는 경우 나타나는 긴장 기반 일-가정 갈등을 높일 것이다.

가설 3-1. 일로부터의 심리적 분리는 테크노 과중과 긴장 기반 일-가정 갈등 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 3-2. 일로부터의 심리적 분리는 테크노 침해와 긴장 기반 일-가정 갈등 간의 관계를 매개할 것이다.

상사-부하 교환관계의 조절효과

상사-부하 교환관계(Leader-Member Exchange: LMX)는 Graen, Dansereau, & Minami(1972)의 연구를 시작으로 처음 소개되었으며, 상사와 부하의 사회적 교환관계의 수준을 나타내는 개념이다(Graen & Scandura, 1987). 상사-부하 교환관계는 상사와 부하 간의 상호관계에 초점을 둔 리더십 이론으로, 역할형성이론과 사회적 교환이론을 토대로 상사와 개별 부하 간의 상호관계에 따라 리더십이 형성됨을 강조하고

있으며, 상사와 각각의 부하 간의 지휘, 복종, 역할부여, 임무수행 등의 과정에 어떤 규칙이 존재하는지, 그리고 상사와 부하 간의 상호관계가 시간에 따라 어떻게 진행되고 발전하는지를 설명해준다(박계홍, 김종술, 2013).

상사-부하 교환관계에 관한 초기 연구들은 주로 교환관계의 질에 따른 내집단과 외집단 간의 차이를 확인하는데 초점을 두었고, 이후 연구들은 상사-부하 교환관계의 질이 상사나 부하의 태도와 행동, 조직성숙에 어떤 영향을 미치는지 확인하는데 초점을 두고 연구가 진행되었다(장재규, 2011). 상사는 각각의 부하들과 고용관계에 의존하는 낮은 수준의 상사-부하 교환관계부터, 존경, 애정, 상호신뢰, 상호영향 등과 같은 높은 수준의 상사-부하 교환관계에 이르기 까지 다양한 교환관계를 발전시킨다(Dansereau, Graen, Haga, 1975). 이러한 교환관계는 상호의존성을 기반으로 하여 형성되고, 교환관계 질의 높거나 낮음의 정도에 따라 조직의 성과가 달라질 수 있다(Graen & Cashman, 1975). 상사-부하 교환관계의 질이 높을 때 부하들은 상사로부터 우호적인 대우를 받고 있다고 인식하게 되고, 상호 교류하려는 의무감을 갖게 된다(Blau, 1964). 이러한 부하들은 자연스럽게 상사가 가치를 두고 있는 업무에 긍정적 태도를 갖추기 위해 노력하게 된다(홍혜승, 2016). 이처럼 상사-부하 교환관계의 질이 높은 경우에는 상사와 부하 사이에 신뢰, 존중, 상호영향력, 의무감이 나타나게 되고(Graen & Uhi-Bein, 1995), 이로 인해 조직 성과를 높이는 효과가 나타나게 되는 것이다.

Cohen과 Wills(1985)는 개인이 스트레스를 경험하는 상황에서 사회적 지원이 스트레스로부터 오는 압박과 부담에 더 효과적으로 대처할 수 있게 해주어 결과적으로 스트레스의 부정

적 영향을 완화시킨다고 하였다. 특히, 상사나 동료의 사회적 지원은 직무 스트레스를 완화해 주는 집단수준의 조절변수이다(박상언, 김주엽, 김민용, 2005). 상사의 행동은 부하의 직무 스트레스를 감소시키는데 중요한 역할을 하며(Levinson, 1980), 상사는 부하에게 감정적 지지를 제공할 수 있고(Steiner, 1997), 부정적 감정을 효과적으로 처리할 수 있도록 도와줄 수 있다(Pirola-Merlo, Hartel, Mann, & Hirst, 2002). 상사-부하 교환관계의 질이 높은 종업원들은 직무 스트레스를 더 적게 지각하는 경향이 있는 것으로 나타났다(Nelson, Basu, & purdie, 1998; Bernas & Major, 2000). 또한, 상사-부하 교환관계의 질이 높은 부하들은 역할 과중, 역할 갈등, 역할 모호성으로 인한 역할 스트레스를 덜 경험하는 것으로 나타났다(Rosse & Kraut, 1983; Gerstner & Day, 1997). 상사-부하 교환관계는 종업원이 느끼는 전반적인 스트레스(Tanner et al., 1993) 및 탈진(Huang, Chan, Lam, & Nan, 2010)과도 부적인 관련이 있는 것으로 나타났다. 또한, 상사-부하 교환관계의 질이 높아 내집단에 속한 부하들은 상사로부터 더 많은 자원과 관심을 받아 직무 스트레스를 보다 적게 지각하고 이로 인한 긴장을 덜 느끼는 경향이 있으며(Abdel-Halim, 1982; Nelson et al., 1998), 상사와의 상호 신뢰를 바탕으로 관계를 형성하여(Bauer & Green, 1996), 더 중요한 과업, 더 많은 권한과 자율성, 더 많은 정보, 다양한 보상과 인정을 받게 되고(이규만, 박경규, 2001), 더 높은 수준의 지원을 받게 된다(Kraimer, Wayne, & Jaworski, 2001). 게다가 내집단에 속한 부하들은 상사와의 원활한 의사소통이 가능하기 때문에 상사에 대한 강한 신뢰와 공동체 의식을 가지게 되며(Liden & Graen, 1980), 원활한 의사소통으

로 자신의 의견이나 생각을 자유롭게 표출할 수 있게 되어 직무 스트레스를 덜 느끼게 되고, 일과 삶의 균형을 유지 할 수 있는 방향으로 자신의 역할을 상사와 협상할 수 있게 된다(권인수, 백승무, 2011; Major & Morganson, 2011). 마지막으로 상사-부하 교환관계의 수준이 높을 때 부하들은 상사로부터 혜택만 받는 것이 아니라 상사와의 높은 정서적 유대감으로 인해 직무를 완성하려는 노력과 의지가 강하고, 일에 대해 의미를 부여하여 주도적으로 직무를 수행하려고 한다(민순, 김희영, 김혜숙, 김은아, 정영주, 박경임, 2011).

이처럼, 상사-부하 교환관계의 질이 높은 부하들은 상사로부터 받는 혜택과 이익으로 인해 테크노 과중과 테크노 침해로 인한 스트레스를 덜 느끼고, 원활한 의사소통이 가능하기 때문에 테크노 과중과 테크노 침해를 덜 느끼는 방향으로 협상을 할 수 있고, 스스로도 상사를 도와주려는 의지를 가지고 있으므로 테크노 과중과 테크노 침해로 인한 스트레스를 더 잘 감당할 수 있을 것이다. 즉, 상사-부하 교환관계의 질이 높은 부하들은 교환관계의 질이 낮은 부하들보다 테크노 과중과 테크노 침해로 인한 스트레스를 덜 느끼기 때문에 그만큼 심리적 자원의 소모가 적을 것이고 소모된 자원의 회복도 더 빠를 것이므로, 일로부터 심리적으로 더 잘 분리 될 수 있을 것으로 예상 된다.

가설 4-1. 상사-부하 교환관계는 테크노 과중과 일로부터의 심리적 분리 간의 관계를 조절할 것이다. 즉, 상사-부하 교환관계의 수준이 높을수록 테크노 과중과 일로부터의 심리적 분리 간의 부적인 관계는 완화될 것이다.

가설 4-2. 상사-부하 교환관계는 테크노 침해와 일로부터의 심리적 분리 간의 관계를 조절할 것이다. 즉, 상사-부하 교환관계의 수준이 높을수록 테크노 침해와 일로부터의 심리적 분리 간의 부적인 관계는 완화될 것이다.

이상의 연구 가설들을 바탕으로, 본 연구의 변인들 사이의 관계를 모형으로 나타내면, 그림 1과 같다.

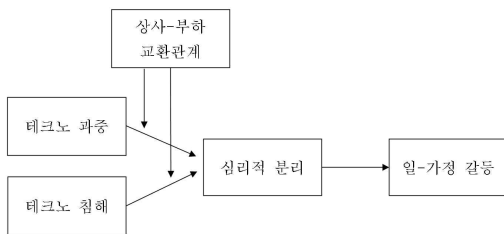


그림 1. 연구모형

방 법

자료 수집 및 표본의 특성

자료 수집을 위해 전문 조사 기관에 의뢰하여 상사와 함께 근무하고 있는 직장인들을 대상으로 온라인 방식의 설문조사를 실시하였다. 총 306부의 설문문이 수집되었으며 불성실한 응답이 확인되지 않아 모두 분석에 사용되었다. 응답자 중 남성은 140명(45.8%), 여성은 166명(54.2%)이었고, 연령별로는 20대 78명(25.5%), 30대 75명(24.5%), 40대 78명(25.5%), 50대 이상 75명(24.5%)였으며, 학력별로는 고졸이하 50명(16.3%), 전문대졸 61명(19.9%), 대졸 163명(53.3%), 대학원졸 32명(10.5%)이었다. 또한, 직급별로는 사원급 107명(35.0%), 대리급 64

(20.9%), 과장급 72명(23.5%), 차/부장급 56명(18.3%), 기타 7명(2.3%)으로 나타났으며, 직종별로는 관리/사무직 276명(90.2%), 생산/기술직 8명(2.6%), 서비스/영업직 10명(3.3%), 연구/개발직 11명(3.6%), 기타 1명(0.3%)으로 나타났다. 계약 형태는 정규직 265명(91.1%), 비정규직 26명(8.9%)이었다. 마지막으로 직속상사와 함께 근무한 기간은 6개월 미만 28명(9.2%), 6개월 이상~1년 미만 37명(12.1%), 1년 이상~2년 미만 39명(16%), 2년 이상~3년 미만 31명(14.4%), 3년 이상~5년 미만 44명(16.3%), 5년 이상~10년 미만 61명(16.7%), 10년 이상 82명(15.4%)으로 나타났다.

측정도구

측정도구의 모든 문항들은 ‘전혀 아니다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’의 Likert 5점 척도로 측정하였으며, 각 변인의 구체적인 측정도구들은 다음과 같다.

테크노 과중

테크노 과중을 측정하기 위해 Tarafdar 등(2007)과 Ragu-Nathan 등(2008)의 연구에서 사용한 테크노 스트레스 측정 도구 중 테크노 과중에 해당하는 5문항을 번안하여 사용하였다. 문항은 ‘나는 정보통신기술로 인해 더 빨리 업무를 수행하도록 요구 받는다.’, ‘나는 정보통신기술로 인해 내가 처리할 수 있는 것보다 더 많은 업무를 하도록 요구 받는다.’, ‘나는 정보통신기술로 인해 더 촉박한 일정으로 업무를 수행하도록 요구 받는다.’ 등이 있으며, 테크노 과중 척도의 신뢰도 계수(Cronbach α)는 .912였다.

테크노 침해

테크노 침해를 측정하기 위해 Tarafdar 등(2007)과 Ragu-Nathan 등(2008)의 연구에서 사용한 테크노 스트레스 측정 도구 중 테크노 침해에 해당하는 4문항을 번안하여 사용하였다. 문항은 '정보통신기술로 인해 가족 및 친구들과 보내는 시간을 방해 받은 적이 있다.', '정보통신기술로 인해 퇴근 후 혹은 주말이나 휴가기간에도 내 일에 접해 있어야 했다.' 등이 있으며, 테크노 침해 척도의 신뢰도 계수는 .866이었다.

일로부터의 심리적 분리

일로부터의 심리적 분리는 Sonnentag와 Fritz(2007)가 개발한 직무스트레스 회복경험 척도를 박형인, 박영아, 김제인, 허태균(2011)이 타당화하여 번안한 한국판 직무스트레스 회복경험 척도에서 일로부터의 심리적 분리에 해당하는 4문항을 사용하였다. 문항은 '일에 대해 잊었다.', '일에 대해 전혀 생각하지 않았다.', '일을 멀리했다.', '일과 관련된 요구에서 벗어났다.'이며, 일로부터의 심리적 분리의 신뢰도 계수는 .905로 나타났다.

긴장 기반 일-가정 갈등

긴장 기반 일-가정 갈등은 Carlson, Kacmar, & Williams(2000)가 개발한 긴장 기반 일-가정 척도를 김다미(2015)가 국내 조직 실정에 맞게 번안한 10개의 문항을 사용하였다. 문항에는 '직장에서 집으로 돌아온 후에도 일에 대한 걱정으로 마음 편히 쉬는 것이 어렵다.', '직장에서의 스트레스가 퇴근 후 집에서조차도 나를 짜증나게 할 때가 있다.', '퇴근 후에도 종종 회사에서 겪은 일 생각에 사로잡힐 때가 있다.' 등이 있으며, 긴장 기반 일-가정 갈등

척도의 신뢰도는 .938이었다.

상사-부하 교환관계

상사-부하 교환관계를 측정하기 위해, 상사-부하 교환관계를 측정할 때 가장 널리 쓰이고 있는 Liden과 Maslyn(1998)의 LMX-MDM 척도를 번안하여 사용하였다. 이 척도는 4가지 하위 요인으로 구성되어 있다. 각 요인은 리더와의 정서적 애착(affect) 3문항, 충성심(loyalty) 3문항, 리더와 조직에 대한 공헌(contribution) 2문항, 리더의 전문성에 대한 존경(professional respect) 3문항으로 구성되어 있다. 문항은 '나는 상사와 일하는 것이 즐겁다.', '나의 상사는 내가 실수를 했을 때, 회사의 다른 사람으로부터 나를 변호해 줄 것이다.', '나는 상사의 업무에 대한 지식과 역량을 존경한다.' 등 11문항으로 구성되어 있으며, 본 척도의 신뢰도는 .959로 나타났다.

분석 절차

본 연구에서는 SPSS 22.0을 사용하여, 연구에 포함된 변인들의 기술 통계치를 산출하고 상관분석을 실시하였다. 또한, AMOS 21.0을 사용하여 본 연구의 매개모형에 포함된 테크노 과중, 테크노 침해, 일로부터의 심리적 분리, 긴장 기반 일-가정 갈등 간의 인과관계를 확인하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였으며, 부트스트래핑을 통해 일로부터의 심리적 분리의 매개 효과를 검증하였다. 마지막으로 상사-부하 교환관계의 조절 효과를 검증하기 위해 Baron과 Kenny(1986)가 제안한 위계적 회귀분석을 SPSS 22.0을 사용하여 실시하였다.

결 과

기술 통계 및 상관분석

연구 가설 검증에 포함된 측정 변인들의 평균, 표준편차 그리고 Pearson 상관계수를 산출한 결과는 표 1에 제시되어 있다.

테크노 과중과 테크노 침해 간의 관계는 $.621(p<.01)$, 테크노 과중과 일로부터의 심리적 분리 간의 관계는 $-.210(p<.01)$, 테크노 침해와 일로부터의 심리적 분리 간의 관계는 $-.360(p<.01)$ 으로 유의미하게 나타났다. 또한 일로부터의 심리적 분리와 일-가정 갈등 간의 관계는 $-.321(p<.01)$, 테크노 과중·테크노 침해와 일-가정 갈등의 관계는 각각 $.361(p<.01)$, $.482(p<.01)$ 로 유의미하게 나타났다. 상사-부하 교환관계는 테크노 침해와는 $-.124(p<.05)$ 로 유의미하게 상관이 있었지만, 테크노 과중과는 유의미한 상관이 나타나지 않았다.

확인적 요인분석

변인들 간의 인과 관계에 대한 가설 1-1과

1-2, 가설 2를 검증하기 위해 구조방정식 모형을 이용하여 확인적 요인분석을 실시하고, 모형의 경로계수를 확인하였다.

이지현과 김수영(2016)의 주장을 바탕으로 구성개념의 특성과 측정학적 한계를 극복하기 위해 다수의 문항으로 구성된 일-가정 갈등 척도에는 문항묶음을 실시하였다. 모형을 평가하기 위해 경쟁모형 평가방법을 사용하여 제안모형과 경쟁모형을 설정하고 χ^2 , GFI, TLI, CFI, RMSEA 지수들을 바탕으로 적합도를 비교하였다. 적합도 지수는 수집된 자료가 가정된 모형에 얼마나 적합한지에 대한 전반적인 검증을 나타낸다. 본 연구에서 사용된 χ^2 은 그 값이 낮을수록 좋으며 p값이 .05 이상이면 양호한 것으로 판단하고, GFI, TLI, CFI는 .9 이상, RMSEA는 .08 이하면 양호한 수준으로 판단한다(우종필, 2012). 본 연구에서는 선행연구들을 바탕으로 테크노 과중과 테크노 침해가 일-가정 갈등에 영향을 미칠 때 일로부터의 심리적 분리가 매개할 것이라는 완전 매개 모형을 제안모형으로 설정하였으며, 대안적 설명을 위해 부분매개 모형을 경쟁모형으로 설정하였다. 제안모형과 경쟁모형에 대

표 1. 변인들 간의 상관관계

	1	2	3	4	5
1 테크노 과중	1				
2 테크노 침해	.621**	1			
3 일로부터의 심리적 분리	-.210**	-.360**	1		
4 긴장 기반 일-가정 갈등	.361**	.482**	-.321**	1	
5 상사-부하 교환관계	.045	-.124*	0.78	-.124*	1
평균	3.270	3.069	2.994	3.153	2.984
표준편차	.846	.909	.949	.781	.902

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

표 2. 제안모형 및 경쟁모형 분석결과

모형	χ^2	df	GFI	TLI	CFI	RMSEA
제안모형 (완전매개)	297.656***	100	.890	.933	.944	.081
경쟁모형 (부분매개)	242.821***	98	.906	.950	.959	.070

*** $p < .001$

한 확인적 요인분석 결과는 표 2에 제시되어 있다.

분석 결과를 살펴보면 χ^2 차이 검증에 있어서 제안모형과 경쟁모형 모두 0.001 수준에서 유의하였으나 경쟁모형의 χ^2 값과 자유도가 작아 더 좋은 수준을 보였다. 적합도 지수와 관련하여 TLI, CFI, RMSEA는 두 모형이 모두 양호한 수준을 보였으나, GFI는 경쟁모형만이 양호한 수준을 만족하였다. 따라서 χ^2 차이 검증과 모든 적합도 지수에서 더 좋은 수준을 보이는 경쟁모형(부분매개)을 최종모형으로 결정하였다. 최종모형에 대한 가설의 채택 여부를 확인하기 위해서는 최종모형의 경로계수들이 가지는 유의미성을 확인해야 한다. 최종모형의 경로계수는 표 3에 제시하였다.

표 3에서 확인할 수 있듯이, 테크노 과중이 일로부터의 심리적 분리에 미치는 영향에 대한 경로계수는 유의하지 않은 것으로 나타났

다. 따라서 테크노 과중이 일로부터의 심리적 분리에 부적인 영향을 미칠 것이라는 가설 1-1은 기각되었다. 다음으로 테크노 침해가 일로부터의 심리적 분리에 미치는 영향에 대한 경로계수는 -.600으로 $p < .001$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 테크노 침해가 일로부터의 심리적 분리에 부적인 영향을 미칠 것이라는 가설 1-2는 지지되었다. 또한, 일로부터의 심리적 분리가 일-가정 갈등에 미치는 영향에 대한 경로계수는 -.141로 $p < .01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 일로부터의 심리적 분리가 일-가정 갈등에 부적인 영향을 미칠 것이라는 가설 2도 지지되었다.

일로부터의 심리적 분리의 매개 효과 검증

일로부터의 심리적 분리의 매개 효과에 대한 가설 3-1, 3-2의 검증을 위해 부트스트래핑

표 3. 최종모형의 표준화된 경로계수

가설	경로	경로계수	t-value	결과
1	테크노 과중 → 일로부터의 심리적 분리	.144	1.418	기각
2	테크노 침해 → 일로부터의 심리적 분리	-.600***	-5.171	채택
3	일로부터의 심리적 분리 → 일-가정 갈등	-.141**	-2.833	채택

*** $p < .001$

표 4. 심리적 분리의 매개효과

가설	경로	경로계수	t-value	간접효과	결과
3-1	테크노 과중 → 일-가정 갈등	.042	.554	-.022	기각
3-2	테크노 침해 → 일-가정 갈등	417***	4.504	.087*	채택

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

방식을 사용하였다. 부트스트래핑은 분석할 표본을 바탕으로 표본을 재추출하여 분석하고, 표본별로 분석을 진행한 후 다시 결합하여 최종 통계량을 추정하는 방법으로, 간접효과를 추정할 때 가장 많이 사용된다(노경섭, 2014; Hayes, 2013). 부트스트래핑의 반복 횟수는 500 회로 설정하였으며, 신뢰구간은 가장 널리 쓰이는 bias-corrected 방법으로 산출하였고, 표본의 대표성을 확보하기 위해 모수추정에 가장 유리한 최대우도법을 적용하였다. 부트스트래핑을 통한 간접효과와 유의성 검증 결과는 표 4에 제시하였다.

테크노 과중이 일로부터의 심리적 분리를 경유하여 일-가정 갈등에 미치는 간접효과는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 일로부터의 심리적 분리가 테크노 과중과 일-가정 갈등 간의 관계를 매개할 것이라는 가설 3-1은 기각되었다. 테크노 침해가 일로부터의 심리적 분리를 경유하여 일-가정 갈등에 미치는 간접효과는 .087로 $p > .05$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 일로부터의 심리적 분리가 테크노 침해와 일-가정 갈등 간의 관계를 매개할 것이라는 가설 3-2는 지지되었다. 그러나 테크노 침해가 일-가정 갈등에 직접적으로 영향을 미치는 경로도 .417로 $p < .001$ 수준에서 유의하기 때문에 일로부터의 심리적 분리는 테크노 침해와 일-가정 갈등 간의 관계를 완전매개가 아닌 부분매개 한다고 할

수 있다.

상사-부하 교환관계의 조절 효과 검증

상사-부하 교환관계의 조절효과에 대한 가설 4-1, 4-2의 검증을 위해 Baron과 Kenny(1986)의 방법에 따라 위계적 회귀분석을 실시하였다. Baron과 Kenny(1986)에 의하면 특정 변인이 조절변인으로 작용하기 위해서는 해당 변인과 독립변인의 상호작용항이 유의미한지 확인해야 한다. 구체적으로는 첫 번째 단계에서 인구통계학적 변인을 통제변인으로 투입하고, 두 번째 단계에서는 독립변인과 조절변인을 투입하고, 마지막 세 번째에는 독립변인과 조절변인의 상호작용항을 회귀식에 투입해야 한다. 조절효과는 상호작용항의 회귀계수와 상호작용항을 포함한 회귀식의 증분 설명량이 유의하면 조절효과가 있는 것을 판단할 수 있다. 조절효과 분석을 실시하기 전에 본 연구의 관심변인이 아닌 인구통계학적 변인들(성별, 연령, 학력, 혼인여부, 고용형태, 직종, 직급, 상사와의 근무기간, 재직기간)은 내적타당도를 확보하는 의미에서 모두 대비코딩을 한 후 통제변인으로 투입하였으며, 다중공선성의 문제를 방지하기 위해 독립변인과 조절변인에 대하여 평균 중심화 작업을 하였다.

Baron과 Kenny(1986)가 제시한 단계에 따라 테크노 과중 및 테크노 침해와 일로부터의 심

표 5. 상사-부하 교환관계의 조절효과

	단계	테크노 과중			단계	테크노 침해		
		β	R^2	ΔR^2		β	R^2	ΔR^2
1	통제변인		.031	.031	통제변인	.031	.031	
2	테크노 과중	-.227***	.083	.052	테크노 침해	-.378***	.161	.130
	상사-부하 교환관계	.097			상사-부하 교환관계	.038		
3	테크노 과중	-.227***	.087	.004	테크노 침해	-.378***	.181	.027
	상사-부하 교환관계	.092			상사-부하 교환관계	.034		
	테크노 과중 × 상사-부하 교환관계	.064			테크노 침해 × 상사-부하 교환관계	.167**		

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

리적 분리 간의 관계에서 상사-부하 교환관계의 조절 효과를 검증한 결과를 표 5에 제시하였다. 분석 결과, 테크노 과중과 상사-부하 교환관계의 상호작용항이 추가됐을 때의 증분 설명량($\Delta R = .004$)과 상호작용항의 회귀계수($\beta = .064$)가 모두 유의하지 않았다. 즉, 상사-부하 교환관계는 테크노 과중과 일로부터의 심리적 분리 간의 관계에서 조절효과를 가지지 않는 것으로 확인되었다. 따라서 '테크노 과중과 일로부터의 심리적 분리의 관계에서 상사-부하 교환관계는 조절 효과를 가질 것이다'라는 가설 4-1은 기각되었다. 그러나 테크노 침해와 상사-부하 교환관계의 상호작용항이 추가됐을 때의 증분 설명량(=.027)과 상호작용항의 회귀계수(=.164, $p < .01$)는 모두 유의수준 .01에서 유의하여, 상사-부하 교환관계가 테크노 침해와 일로부터의 심리적 분리 간의 관계에서 조절효과를 가지는 것으로 확인되었다. 또한, 상사-부하 교환관계의 주효과가 유의하지 않았기 때문에 상사-부하 교환관계는 테크노 침해와 일-가정 갈등 간의 관계에서 순수한 조절효과를 가지는 것으로 판단된다.

테크노 침해와 상사-부하 교환관계의 상호작용 효과를 더 정확하게 확인하기 위해 Aiken과 West(1991)가 제안한 방식에 따라 상사-부하 교환관계의 값을 평균 ± 1 표준편차로 나누어, 상사-부하 교환관계의 질의 낮은 수준과 높은 수준에 따라 일로부터의 심리적 분리가 어떻게 달라지는지 그림 2에 그래프로 그려보았다. 그래프를 보면, 테크노 침해의 수준이 높아질수록 일로부터의 심리적 분리가 낮아진다는 것을 알 수 있다. 이 때, 상사-부하 교환관계가 높은 수준일 때 낮은 수준에 비해 테크노 침해가 일로부터의 심리적 분리에 미치는 부정적 영향이 더 완화되는 것을 확인할 수 있다. 따라서 '테크노 침해와 일로부터의 심리적 분리의 관계에서 상사-부하 교환관계는 조절 효과를 가질 것이다'라는 가설 5-2는 지지되었다. 그런데, 그래프를 보면 테크노 침해의 수준이 낮은 경우에는 상사-부하 교환관계가 높을 때 보다 상사-부하 교환관계가 낮을 때 일로부터의 심리적 분리 수준이 더 높지만, 테크노 침해의 수준이 점점 증가하면서 상사-부하 교환관계가 높을 때와 낮을 때 일

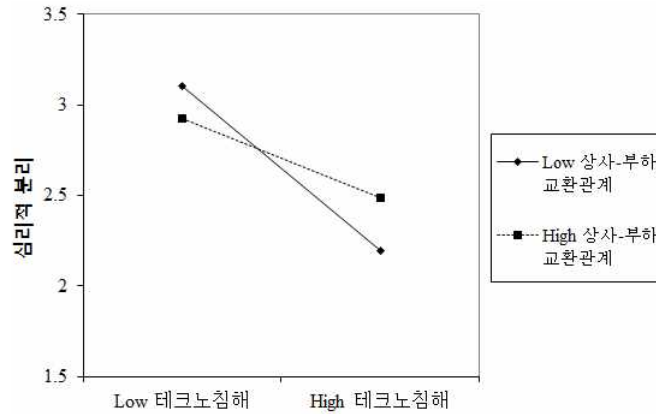


그림 2. 심리적 분리에 대한 테크노 침해와 상사-부하 교환관계의 상호작용

로부터의 심리적 분리 수준이 역전되는 것을 볼 수 있다. 이는 상사-부하 교환관계가 가지고 있는 조절 효과와 함께 상사가 교환관계의 질이 낮은 부하들에게는 공식적으로 명시된 역할과 낮은 기대를 가지고, 교환관계의 질이 높은 부하들에게는 충성, 과업에의 적극적 참여, 관리적 업무의 분담 등을 요구한다는 선행연구(이규만, 박경규, 2001; Liden & Graen, 1980)와 상사-부하 교환관계를 높게 지각하는 부하들이 상사에 대해 더 많은 책임을 느끼고 상사의 기대를 충족시키기 위해 노력한다는 선행연구(Blau, 1964)를 통해 설명이 가능하다. 테크노 침해가 낮을 때는 테크노 침해로 인한 부정적 영향이 없기 때문에 상사-부하 교환관계가 낮은 경우보다 상사-부하 교환관계가 높은 경우 상사와의 잦은 접촉 및 더 많은 업무 수행과 노력으로 인해 오히려 일로부터의 심리적 분리가 되지 않을 것이다. 그러나 상사-부하 교환관계는 테크노 침해가 일로부터의 심리적 분리에 미치는 부정적 영향을 완화시켜주는 효과가 있기 때문에 테크노 침해가 높아지면서 일로부터의 심리적 분리가 낮아지게 될 때, 상사-부하 교환관계가 높은 경우에는

테크노 침해가 증가해도 일로부터의 심리적 분리가 크게 낮아지지 않지만, 상사-부하 교환관계가 낮은 경우에는 테크노 침해가 증가할수록 일로부터의 심리적 분리가 점점 낮아지게 될 것이다. 결국 테크노 침해가 증가할수록 그 차이가 커져서 테크노 침해가 높을 때는 상사-부하 교환관계가 낮은 경우보다 높은 경우에 더 일로부터의 심리적 분리가 잘 이루어지게 되는 것이라고 볼 수 있다.

조절된 매개효과 검증

Hayes(2013)가 제안한 방식에 따라 SPSS의 매크로 프로그램인 PROCESS를 사용하여 본 논문의 전체 모형 중 테크노 침해에 해당하는 경로의 조절된 매개효과가 유의한지 최종적으로 검증하였다. Hayes(2013)가 제안한 모형 예시들 중 본 연구의 모형은 Model 7에 해당하므로, 이에 따라 전체 모형 검증을 실시하였다. PROCESS 분석 결과는 표 6에 제시되어 있다.

표 6에 제시되어 있는 Model 1은 테크노 침해가 일로부터의 심리적 분리에 미치는 영향

표 6. 조절된 매개효과

Model 1	종속 변인 : 일로부터의 심리적 분리			Model 2	종속 변인 : 일-가정 갈등		
	계수	표준 오차	t		계수	표준 오차	t
상수항	3.01	.05	59.53***	상수항	3.57	.14	26.2***
테크노 침해	-.37	.06	-6.62***	테크노 침해	.36	.05	7.93***
상사-부하 교환관계	.03	.06	.57	일로부터의 심리적 분리	-.14	.04	-3.2**
테크노 침해 × 상사-부하 교환관계	.14	.05	2.68**				

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

과 그 과정에서 상사-부하 교환관계의 조절 효과에 대한 결과를 나타내고 있다. 먼저 테크노 침해는 일로부터의 심리적 분리에 부적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 ($t = -6.62, p < .001$), 테크노 침해와 상사-부하 교환관계의 상호작용 효과도 유의하였다 ($t = 2.68, p < .01$). 이를 통해 모형에서 테크노 침해가 심리적 분리에 부적인 영향을 미친다는 것과 상사-부하 교환관계가 테크노 침해와 일로부터의 심리적 분리 간의 관계를 조절한다는 것이 검증되었다. 다음으로, Model 2는 테크노 침해와 심리적 분리가 일-가정 갈등에 미치는 영향을 나타내고 있다. 테크노 침해는 일-가정 갈등에 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 ($t = 7.93, p < .001$), 심리적 분리는 일-가정 갈등에 부적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 ($t = -3.2, p < .001$). 또한, 매개효과검증을 위한 부트스트래핑 결과에서 심리적 분리의 매개효과계수는 $-.02$ 였고, 표준 오차는 $.01$, 95% 신뢰구간의 하한값과 상한값은 각각 $-.06$, $-.002$ 로 0을 포함하고 있지 않아 심리적 분리의 매개효과는 통계적으로 유의하

였다. 따라서 모형에서 심리적 분리가 테크노 침해와 일-가정 갈등 간의 관계를 매개하였다는 것이 검증되었고, 테크노 침해의 직접효과도 유의하였기 때문에 부분매개라는 것을 알 수 있었다. 결론적으로, 테크노 침해에 대한 조절된 매개모형 검증 결과는 이전 결과와 동일하게 조절효과와 매개효과 모두 유의하였다.

논 의

본 연구의 목적은 테크노 과중과 테크노 침해가 일-가정 갈등으로 이어지는 과정에서 일로부터의 심리적 분리가 갖는 매개 역할을 확인하고, 테크노 과중과 테크노 침해가 일로부터의 심리적 분리로 연결되는 과정에서 상사-부하 교환관계의 조절효과를 검증하는 것이었다. 이에 대한 자세한 연구 결과와 해석은 다음과 같다.

첫째, 테크노 과중은 일로부터의 심리적 분리에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나

타났다. 본 연구에서는 테크노 과중으로 인해 과중한 업무와 더 빠른 업무처리를 느끼는 종업원들이 업무에 대한 부담감으로 인해 가정에 돌아와서도 업무에 대해 생각하거나 업무와 관련된 행동을 하게 되어 일로부터 심리적으로 분리하지 못할 것이라고 예상하였지만, 검증결과는 이를 지지하지 않았다. 아마도 정보통신기술과 스마트기기를 업무에 활용하는 것이 더 많은 정보를 처리하고, 더 빠르게 일해야 한다는 단점을 가지고 있지만, 동시에 더 효율적이고, 생산적이며, 소통이 편리해지는 등 직무의 통제와 유연성을 증가시킨다는 장점(양정애, 박아란, 2016; Towers et al., 2006; Day, Scott, & Kelloway, 2010)도 가지고 있기 때문에 테크노 과중이 일로부터의 심리적 분리에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 보인다. 실제로 직무자율성(job autonomy)과 직무통제(job control)는 직무과부하와 같은 높은 직무요구로 인한 부정적인 영향을 완화하는 효과가 있었다(하성욱, 양종평, 2012; 구효홍, 2013; 최병권, 2013; Van Yperen & Hagedoorn, 2003; Ahuja, chudoba, Kacmar, McKnight, & George, 2007). 직무요구의 수준이 높더라도 직무통제의 수준이 높으면 종업원은 직무에 능동적으로 대처해 나갈 수 있게 되고, 업무가 과중하더라도 직무의 자율성이 보장된다면 업무에 대한 가치와 효능감이 높아져 그로 인한 부정적인 영향이 완화되는 것이다. 따라서 정보통신기술과 스마트기기를 업무에 활용함으로써 발생하는 부정적인 영향으로 인해 테크노 과중이 발생할 수 있지만, 동시에 직무자율성과 직무통제가 높아진다는 긍정적인 영향으로 인해 테크노 과중이 일로부터의 심리적 분리에 부정적인 영향을 미치지 않게 되는 것으로 보인다.

둘째, 테크노 침해는 일로부터의 심리적 분리에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는, 테크노 침해로 인해 직장에서의 업무가 가정 영역을 침범하여 사생활 침해, 지속되는 긴장과 피로로 인해 일로부터 일로부터의 심리적 분리를 못하는 것을 의미한다.

셋째, 일로부터의 심리적 분리는 일-가정 갈등에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 일로부터 심리적으로 분리되지 못하면 업무로 인해 소모한 자원을 회복할 기회를 얻지 못하게 되고, 이로 인해 가정에서의 역할을 제대로 수행할 수 없게 되기 때문에 일-가정 갈등이 발생하게 되는 것이다.

넷째, 테크노 침해는 일로부터의 심리적 분리를 거쳐 일-가정 갈등에 부적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 다시 말해, 언제 어디서든 일을 할 수 있는 업무 환경으로 인해 테크노 침해를 겪는 종업원들은 업무가 퇴근 후에도 이어지기 때문에 일로부터 심리적으로 분리하지 못하게 되고, 이로 인해 직장가정 경계가 모호해져서 직장가정에서의 역할을 양립할 수 없게 되기 때문에 일-가정 갈등이 발생하게 되는 것이다.

다섯째, 테크노 과중, 테크노 침해와 일로부터의 심리적 분리의 관계에 있어서 사회적 지원의 한 유형인 상사-부하 교환관계는 테크노 침해에만 조절효과를 가지는 것으로 나타났다. 다시 말해, 상사-부하 교환관계의 수준이 높을수록 테크노 침해가 일로부터의 심리적 분리에 미치는 부적인 영향은 완화되었지만, 테크노 과중이 일로부터의 심리적 분리에 미치는 부적인 영향은 변함이 없었다. 아마도 상사-부하 교환관계가 제공하는 혜택과 지지하는 테크노 과중으로 인해 과업의 양이 늘어나고 더 신속하게 일을 해야 하는 등 직무요구의 수준

이 높아진 경우보다, 테크노 침해로 인해 가정 영역으로 업무가 침범했을 때 발생하는 경우 더 효과적인 것으로 보인다. 테크노 침해는 기술로 인해 언제 어디서든 업무의 처리가 가능하다는 점으로 인해 업무가 가정 영역으로까지 이어지는 것을 말하는데, 상사-부하 교환관계의 질이 높은 종업원들은 상사와의 좋은 관계로 인해 가정에서 상사의 연락을 받거나, 업무를 처리하는 상황이 오히려 상사-부하 교환관계의 질이 낮은 종업원들에 비해 그 상황을 덜 부정적으로 인식할 것이고, 그에 따라 스트레스를 덜 느끼고 심리적 자원의 회복도 더 빠를 것이다. 즉, 높은 질의 상사-부하 교환관계로 인해 상사에 대해 높은 공동체 의식과 공헌 의지를 느끼는 종업원들은 테크노 침해로 인해 가정에서 일을 해야 하는 상황에 대해서 덜 부정적으로 인식하게 되고 그로 인한 스트레스를 덜 받고, 더 빨리 회복되어 일로부터의 심리적 분리를 취할 수 있게 될 것이다. 그러나 테크노 과중으로 인해 더 많은 정보의 처리, 더 신속한 반응, 동시에 여러 가지 일을 처리하는 등 해야 할 업무 자체가 많아지게 되면 높은 질의 상사-부하 교환관계로 인해 업무에 대해 덜 부정적으로 인식하게 되더라도, 증가된 업무 요구를 감당하고 상사의 기대에 부응하기 위해 업무에 더 몰입하게 되어 일로부터의 심리적 분리를 취할 수 없을 것이다. 실제로 Bernas와 Major(2000)의 연구에서 상사-부하 교환관계의 질이 높은 부하들은 상사에 대한 공헌 수준이 높아서 일에 더 많은 시간을 투자하고, 상사의 높은 기대와 요구를 충족하려고 노력하였다. 즉, 테크노 과중으로 인해 업무에 더 많은 인지적, 심리적 자원을 소모하게 됨으로써 높은 질의 상사-부하 교환관계로 인해 얻는 이익과 혜택이

상쇄되어 조절효과가 나타나지 않는 것이다. 따라서 상사-부하 교환관계는 테크노 침해와 일로부터의 심리적 분리의 관계에서만 조절효과가 가지는 것으로 보인다.

다음으로 본 연구의 결과가 가지는 이론적 의의는 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 테크노 스트레스의 유발요인 중 테크노 침해가 일-가정 갈등에 영향을 미치는데 있어 일로부터의 심리적 분리가 매개됨을 관찰하였다. 지금까지 테크노 스트레스와 관련된 대부분의 선행연구들은 테크노 스트레스와 직무만족이나 직무수행, 조직성과와 같은 조직관련 개인변인 간의 관계에 초점을 맞춰 이루어져 왔으며, 테크노 스트레스로 인한 피로, 무기력함, 탈진 등이 개인의 삶에 미치는 영향에 관해서는 별로 연구가 이루어지지 않았다. 테크노 스트레스와 일-가정 갈등 간의 관계를 연구한 선행연구들이 존재하기는 하지만, 주로 일-가정 갈등을 테크노 스트레스와 다른 결과변인 사이의 매개변인으로 설정하거나(오성탁, 2014), 테크노 스트레스의 유발요인으로 설정(박종필, 최영은, 2013; Ayyagari et al., 2011)하였을 뿐이다. 따라서 본 연구는 테크노 침해가 일-가정 갈등에 미치는 부정적 영향의 구체적인 매커니즘을 실증적으로 관찰하였다는데 의의가 있다.

둘째, 본 연구는 테크노 침해에 대해서 상사-부하 교환관계가 완화효과를 가질 수 있다는 것을 검증하였다. 그 동안 테크노 스트레스에 대한 선행연구들은 주로 조직 차원에서 기술에 대한 교육과 제도적 지원에 초점을 맞춰서 진행되어 왔지만(Tarafdar et al., 2011), 본 연구에서는 기존에 직무 스트레스의 완화요인으로 밝혀진 사회적 지원이 테크노 스트레스를 완화하는데도 효과가 있을 것이라 판단

하고 상사-부하 교환관계의 조절효과를 검증하였다. 이재강과 박태경(2015)의 연구에서도 테크노 스트레스에 대한 새로운 조절변인을 탐색하기 위해 테크노 스트레스에 대한 상사-부하 교환관계의 조절효과를 확인하였지만, 통계적으로 유의미한 결과를 얻지는 못했다. 따라서 본 연구는 테크노 침해에 대해서 상사-부하 교환관계가 조절효과를 가질 수 있다는 것을 실증적으로 검증하였다는데 의의가 있다.

이어서 본 연구의 결과가 나타내는 실무적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 테크노 침해가 일로부터의 심리적 분리를 낮추고 일-가정 갈등에 부정적인 영향을 미친다는 결과를 통해 조직에서 정보통신기술과 스마트기기의 활용에 대한 경각심과 대처방안의 필요성을 강조하고 있다. 즉, 조직의 생산성을 향상시키기 위해 도입된 정보통신기술과 스마트기기의 활용이 종업원으로 하여금 일과 분리되지 못하게 함으로써 개인의 생산성에 저해하는 요인으로 알려진 일-가정 갈등을 증가시킬 수 있으므로, 정보통신기술과 스마트기기를 업무에 활용할 때 주의가 필요하다는 것을 알리고 있다. 독일에서는 휴가 중이거나 퇴근한 직원이 이메일을 받지 않도록 자동차단 시스템을 구축하고 있으며, 프랑스에서는 퇴근 이후 회사 이메일 계정을 접속하지 못하도록 차단하기도 한다. 따라서 국내에서도 이러한 문제에 대해 조직차원에서 기준을 세우고 관리를 해야 할 것으로 보인다.

둘째, 상사와 부하의 관계가 테크노 침해에 있어 조절효과를 보인다는 결과를 통해 조직 내 긍정적인 인간관계를 구축하는 것이 필요하다는 것을 알 수 있다. 현대사회에서는 기술의 발전으로 인해 오프라인에서의 관계만큼이나 온라인에서의 관계도 중요하다. 따라서

기존에는 단순히 오프라인에서의 관계 형성이 중요했다면, 이제는 오프라인을 넘어 온라인에서도 조직 구성원 간에 어떠한 관계를 형성하고 서로를 대해야 하는지에 대한 교육도 필요할 것으로 보인다. 특히, 교환관계의 수준이 너무 과도한 경우 오히려 부담감을 줄 수 있다는 점과, SNS의 과도한 사용이 피로와 스트레스를 유발할 수 있다는 연구들(곽태규, 천영준, 오신호, 최수건, 이인성, 김진우, 2012; 박현선, 김상현, 2016)로 미루어보아 상사와 부하의 관계뿐만 아니라 직장 동료들 간에도 서로의 사생활을 지켜주는 선에서 친밀한 관계를 유지하도록 해야 할 것이다.

마지막으로 본 연구가 갖는 한계점과 향후 연구에 대한 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 횡단적 연구 설계를 바탕으로 하여 동일한 방법으로 단일 시점에 얻어진 측정치들을 사용하여 공통방법편향으로 인한 문제와 인과관계의 해석에 있어서 한계점을 지닌다. 따라서 후속 연구에서는 단답형의 설문 외에 개방형 설문이나 면접 등의 다양한 방법을 사용하고, 시간의 간격을 두고 종단적으로 연구를 진행하여 공통방법편향의 문제를 최소화하고 보다 체계적으로 변인들 간의 인과관계를 살펴보아야 할 것이다.

둘째, 본 연구의 표본 구성이 정규직 89.5%, 관리/사무직이 90.2%라는 점에서, 본 연구의 결과를 모든 고용형태와 직종에 일반화하기 어렵다는 한계점이 존재한다. 따라서 향후 연구에서는 고용형태와 직종에서 각 유형별 표본의 비율을 동등하게 만들어 일반화 가능성을 증가시켜야 할 것이다.

셋째, 본 연구에서는 테크노 스트레스의 차이를 유발하는 것으로 밝혀진 인구통계학적 변인들을 고려하여 연구를 진행하지 않았지만,

후속 연구에서는 나이, 교육수준, 산업 유형, 직위 등 개인차에 따라 테크노 침해와 결과 변인의 관계 및 매개효과와 조절효과가 어떻게 달라지는지 확인해 봐야 할 것이다. 게다가 일-가정 갈등에 대해서 성별 또는 혼인 여부도 차이를 유발하는 것으로 많은 연구에서 나타나고 있으므로(박은선, 손은영, 임지숙, 2016), 테크노 스트레스가 일-가정 갈등에 미치는 영향에서 남성과 여성의 차이뿐만 아니라 미혼남성과 기혼남성 더 나아가 기혼남성 중에서도 자녀가 있는 경우와 없는 경우로 나누어 어떠한 차이가 나타나는지 살펴보는 것도 필요할 것으로 보인다.

넷째, 본 연구에서는 직무과부하에 대한 선행연구의 결과와 다르게 테크노 과중이 일로부터의 심리적 분리에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이는 본 연구에서 정보통신기술과 스마트기기의 사용으로 인한 부정적인 영향만을 고려하고, 직무통제나 직무자율성의 증가와 같은 긍정적인 영향을 고려하지 못했기 때문으로 보인다. 따라서 향후 연구에서는 직무통제와 직무자율성의 영향을 고려하여 직무통제와 직무자율성을 통제하였을 때 테크노 과중이 일로부터의 심리적 분리에 미치는 영향에 대해서도 확인해 보는 것이 필요할 것이다.

다섯째, 본 연구는 사회적 지원의 여러 유형 중 상사-부하 교환관계만을 살피고 있다. 그러나 직무 스트레스를 완화하는데 상사의 지원뿐만 아니라 동료의 지원도 효과가 있는 것으로 나타났다(박상언 등, 2005). 게다가, 선행연구 연구에 따라 상사의 지원이 동료의 지원보다 더 강한 더 강한 조절 효과를 보이는 경우도 있고(박혜남, 1998; 정승언, 2002), 동료의 지원이 상사의 지원보다 더 강한 조절 효

과를 보이는 경우도 있었다(이규만, 2005). 즉, 상사와 동료의 지원 중 누구의 지원이 상대적으로 더 강한 조절효과를 보이는지에 대한 일관된 실증 결과가 없는 것이다(권인수, 백승무, 2011). 따라서 후속 연구에서는 테크노 스트레스의 완화요인으로 동료의 지원을 포함하여 동료의 지원이 조절효과를 나타내는지, 그리고 상사의 지원과 비교하여 누구의 지원이 더 강한 조절효과를 나타내는지 확인하는 것이 필요하겠다.

마지막으로 그동안 사회적 지원은 산업 및 조직분야에서 상사, 동료, 조직에서의 지원에 주로 초점을 맞춰 이루어졌으나, 배우자의 지원도 강력한 사회적 지지원으로 작용할 수 있다(김수정, 유성경, 2016; Revenson, 1994). 스트레스 상황에서 배우자로부터 정서적으로 지원을 받게 되면 스트레스를 극복할 수 있는 힘을 얻게 되며, 더 나아가 스트레스가 결혼생활에 미치는 부정적인 영향이 완화된다(Cutrona, 1996a; Pasch & Bradbury, 1998). 따라서 배우자의 지원은 일 영역이 가정 영역으로 넘어왔을 때 미치는 부정적인 영향에 대해 긍정적인 조절을 할 수 있을 것으로 보인다. 따라서 후속 연구에서는 기혼 직장인들을 대상으로 조직 내에서의 사회적 지원뿐만 아니라 가정 내에서의 사회적 지원인 배우자의 지원이 테크노 스트레스와 일-가정 갈등의 관계에서 어떠한 역할을 하는지 살펴보는 것이 필요할 것이다. 더 나아가 배우자의 4가지 지원 유형 중 어떠한 유형이 테크노 스트레스의 부정적인 영향을 완화하는데 더 효과적인지 확인한다면 테크노 스트레스에 대한 대책을 세우는데 더 도움이 될 것이라고 생각된다.

참고문헌

- 강가원 (2016). 기혼 직장인의 직무과부하, 심리적 분리, 일-가정 갈등, 삶의 만족도간의 구조적 관계. 대구가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 곽규태, 천영준, 오신호, 최수건, 이인성, 김진우 (2012). 모바일 SNS 이용의 기술·사회적 환경요인이 스트레스 인지와 SNS 이용의도 저하에 미치는 영향: 카카오톡 서비스 이용자를 중심으로. 경영학연구 41(6): 1405-1434.
- 구효홍 (2013). 직무요구-자원모형에 관한 연구-직무통제와 경력개발제도의 조절효과를 중심으로-. 한성대학교 대학원 석사학위논문.
- 국가인권위원회 (2013). 정보통신기기에 의한 노동인권 침해 실태조사(연구보고서 2013-12). http://www.humanrights.go.kr/common/board/fildn_new.jsp?fn=1389752543221.pdf에서 2016, 9, 28 자료 얻음.
- 권인수, 백승무 (2011). 직무스트레스의 선행요인과 상사-부하간 교환관계(LMX) 질의 조절효과. 연세경영연구, 48(1), 81-108.
- 권혜림 (2010). 기혼 경찰공무원의 직장-가정 갈등이 직무만족에 미치는 영향. 한국경찰연구, 9(4), 3-26.
- 김경훈 (2014). 도시공원 여가만족이 직장인의 직무스트레스와 회복탄력성에 미치는 영향: 심리적 분리의 매개효과검증. 세종대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 김다미 (2015). 비인격적 감독이 긴장 기반 일-가정 갈등 및 대인 일탈행동에 미치는 영향: 상사에 대한 부하의 정서노동의 매개효과 및 위계적 조직풍토, 가정지원인식, 조직 내 사회적 네트워크의 조절효과를 중심으로. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 김수정, 유성경 (2016). 일-가족 양립에 관한 배우자 지지 척도 개발 및 타당화 연구. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 28(4), 971-1002.
- 김유미 (2013). 상담자의 직무스트레스와 소진과의 관계: 심리적 분리의 조절효과. 대구대학교 석사학위논문.
- 김현욱, 유태용 (2009). 직무관련 변인이 일-가정 갈등에 미치는 영향과 조직몰입 및 직무열의에 대한 일-가정 갈등의 효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 22(2), 155-182.
- 노경섭 (2014). 제대로 알고 쓰는 논문 통계분석 SPSS AMOS 21, 서울: 한빛아카데미.
- 민순, 김희영, 김혜숙, 김은아, 정영주, 박경임 (2011). 리더십과 조직몰입의 관계에서 LMX의 조절효과. 대한경영학회지, 24(6), 3401-3421.
- 박계홍, 김종술 (2013). 변화와 혁신을 위한 리더십. 파주: 학현사.
- 박상언, 김주엽, 김민용 (2005). 소진(Burnout)에 대한 직무요구, 직무통제 그리고 사회적 지원의 효과. 인사관리연구, 29(2), 25-57.
- 박상철, 고준 (2014). 조직 내 스마트 기기 활용이 과연 삶의 질을 높이는가?. 경영학연구, 43(5), 1707-1733.
- 박은선, 손은영, 임지숙 (2016). 맞벌이 남성의 일-가정 양립 경험에 대한 개념도 연구. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 28(4), 1193-1216.
- 박제상 (2012). 직무관련변인이 일-가정갈등과 조직몰입에 미치는 영향. 영남대학교 대학원 석사학위논문.
- 박종필, 최영은 (2013). 조직구성원들의 테크노

- 스트레스 형성과 영향에 관한 연구. 한국 IT 서비스학회지, 12(2), 55-71.
- 박진아, 오세진 (2011). 직무과부하와 비합리적인 조직문화가 정서적 소진에 미치는 영향. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 24(4), 809-833.
- 박현선, 김상현 (2016). SNS 피로감의 선행요인과 결과요인에 관한 연구. 연세경영연구, 53(1), 43-73.
- 박형인, 박영아, 김제인, 허태균 (2011). 한국판 직무스트레스 회복경험 척도 (Recovery Experience Questionnaire)의 타당화 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 24(3), 523-552.
- 박혜남 (1998). 스트레스와 정신건강 - 직무스트레스에 대한 관리방안으로서 사회적 지원을 중심으로. 조직과 인사관리연구, 22(2), 231-260.
- 양동민, 심덕섭 (2015). 직무요구 및 직무통제가 일-가정 갈등, 직무탈진 및 이직의도에 미치는 영향. 기업경영연구, 60(단일호), 87-108.
- 양정애, 박아란 (2016). 연결되지 않을 권리, 쉼이 지 않을 권리. 한국언론진흥재단 미디어연구센터, 2(3), 1-12.
- 오상조, 김용영, 이희진 (2013). 스마트워크: 희미해진 업무/비업무 경계 그리고 그 결과. 디지털융복합연구, 11(1), 191-198.
- 오성탁 (2014). 테크노스트레스와 업무의 연속성이 직무만족에 미치는 영향 연구: 일-삶의 갈등을 매개로. 성균관대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 우종필 (2012). 우종필 교수의 구조방정식모델개념과 이해. 서울: 한나래.
- 이경진 (2016). [SNS 세상은 지금] 퇴근후 울리는 카톡과 연결되지 않을 권리. 매일경제. <http://m.news.naver.com/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=101&oid=009&aid=0003756121>에서 2016, 9, 28 자료 얻음.
- 이규만 (2005). 직장-가정 갈등이 구성원의 태도에 미치는 영향. 대한경영학회지, 50, 1369-1389.
- 이규만, 박경규 (2001). 부하의 체면중시가 상사-부하간 교환관계 및 조직행동에 미친 영향. 경영학연구, 30(4), 1093-1114.
- 이두영 (2003). 초과근무에 의한 직장-가정 갈등이 직무태도에 미치는 영향: 일에 대한 몰입도와 임금만족의 조절효과를 중심으로. 서강대학교 대학원 석사학위논문.
- 이재강, 박태경 (2015). 테크노스트레스가 반생산적 과업행동에 미치는 영향. 한국 IT 서비스학회지, 14(4), 1-14.
- 이지현, 김수영 (2016). 문항묶음. 한국심리학회지: 일반, 35(2), 327-353.
- 임효창, 이봉세, 박경규 (2005). 기혼직장인의 직장-가정갈등의 원인과 결과에 관한 연구. 경영학연구, 34(5), 1417-1443.
- 장재규 (2011). 감정노동의 역동성에 관한 연구. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 정승언 (2002). 직무스트레스에 대한 조직적 관리 전략에 관한 연구-생존자 증후군에 대한 사회적 지원의 조절효과를 중심으로. 인사관리연구, 26(1), 89-112.
- 정철호, 문영주 (2011). 스마트워크 추진 현황 및 활성화 과제에 관한 탐색적 연구. 전자상거래학회지, 12(2), 53-69.
- 최병권 (2013). 업무과부하, 직무소진, 이직의도의 관계에서 직무자율성과 경력성장기회의 조절효과. 조직과 인사관리연구, 37(4), 145-170.

- 하성욱, 양종평 (2012). 직무소진의 직무요구-통제모형에서 완충가설의 재해석. *인적자원관리연구*, 19(5), 27-52.
- 한국노동연구원 (2015). 스마트기기 사용이 근로자의 일과 삶에 미치는 영향 (연구보고서 2015-02). <https://www.kli.re.kr/downloadPblFile.do?archmfnlNo=19930>에서 2016, 9, 28 자료 얻음.
- 한국정보화진흥원 (2010). 일하는 방식의 대혁명적 변화 '스마트워크' (연구보고서 2010-11). http://www.nia.or.kr/site/nia_kor/ex/bbs/View.do?cbIdx=39485&bcIdx=5323&parentSeq=5323에서 2016, 9, 28 자료 얻음.
- 홍혜승 (2016). 조직 내 사회적 관계가 구성원의 조직행태에 미치는 영향: 리더-구성원의 교환관계와 사회적 네트워크를 중심으로. 성균관대학교 국정전문대학원 박사학위논문.
- Abdel-Halim, A. A. (1982). Social support and managerial affective responses to job stress. *Journal of Occupational Behaviour*, 3(4), 281-295.
- Ahuja, M. K., Chudoba, K. M., Kacmar, C. J., McKnight, D. H., & George, J. F. (2007). IT road warriors: Balancing work-family conflict, job autonomy, and work overload to mitigate turnover intentions. *Mis Quarterly*, 31(1), 1-17.
- Aiken, L. S., West, S. G., & Reno, R. R. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Newbury Park, Calif: Sage.
- Arnetz, B. B., & Wiholm, C. (1997). Technological stress: Psychophysiological symptoms in modern offices. *Journal of psychosomatic research*, 43(1), 35-42.
- 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.
- Ayyagari, R., Grover, V., & Purvis, R. (2011). Technostress: technological antecedents and implications. *MIS quarterly*, 35(4), 831-858.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P., & Conley, S. (1991). Work home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of organizational Behavior*, 12(1), 39-53.
- Bailey, D. E., & Kurland, N. B. (2002). A review of telework research: Findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of organizational behavior*, 23(4), 383-400.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Bauer, T. N., & Green, S. G. (1996). Development of leader-member exchange: A longitudinal test. *Academy of management journal*, 39(6), 1538-1567.
- Bernas, K. H., & Major, D. A. (2000). Contributors to stress resistance: Testing a model of women's work-family conflict. *Psychology of Women Quarterly*, 24(2), 170-178.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. Transaction Publishers.
- Brod, C. (1984). *Technostress: The human cost of the computer revolution*. Addison Wesley Publishing Company.
- Caplan, R. D., & Jones, K. W. (1975). Effects of work load, role ambiguity, and type A

- personality on anxiety, depression, and heart rate. *Journal of applied psychology*, 60(6), 713-719.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational behavior*, 56(2), 249-276.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological bulletin*, 98(2), 310-357.
- Cutrona, C. E. (1996). Social support in couples: Marriage as a resource in times of stress. Thousand Oaks, Calif; Sage.
- Dansereau, F., Graen, G., & Haga, W. J. (1975). A vertical dyad linkage approach to leadership within formal organizations: A longitudinal investigation of the role making process. *Organizational behavior and human performance*, 13(1), 46-78.
- Day, A., Scott, N., & Kelloway, E. K. (2010). Information and communication technology: Implications for job stress and employee well-being. *New developments in theoretical and conceptual approaches to job stress*, 8, 317-350.
- DeArmond, S., Matthews, R. A., & Bunk, J. (2014). Workload and procrastination: The roles of psychological detachment and fatigue. *International Journal of Stress Management*, 21(2), 137-161.
- Demsky, C. A., Ellis, A. M., & Fritz, C. (2014). Shrugging it off: Does psychological detachment from work mediate the relationship between workplace aggression and work-family conflict?. *Journal of occupational health psychology*, 19(2), 195-205.
- Derks, D., & Bakker, A. B. (2014). Smartphone use, work-home interference, and burnout: A diary study on the role of recovery. *Applied Psychology*, 63(3), 411-440.
- Etzion, D., Eden, D., & Lapidot, Y. (1998). Relief from job stressors and burnout: reserve service as a respite. *Journal of Applied Psychology*, 83(4), 577-585.
- Fritz, C., & Sonnentag, S. (2005). Recovery, health, and job performance: effects of weekend experiences. *Journal of occupational health psychology*, 10(3), 187-199.
- Fritz, C., Yankelevich, M., Zarubin, A., & Barger, P. (2010). Happy, healthy, and productive: the role of detachment from work during nonwork time. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 977-983.
- Gerstner, C. R., & Day, D. V. (1997). Meta-Analytic review of leader-member exchange theory: Correlates and construct issues. *Journal of applied psychology*, 82(6), 827-844.
- Graen, G. B., & Scandura, T. A. (1987). Toward a psychology of dyadic organizing. *Research in organizational behavior*, 9, 175-208.
- Graen, G. B., & Uhl-Bien, M. (1995). Relationship-based approach to leadership: Development of leader-member exchange (LMX) theory of leadership over 25 years: Applying a multi-level multi-domain perspective. *The leadership quarterly*, 6(2), 219-247.
- Graen, G., & Cashman, J. F. (1975). A role-making model of leadership in formal

- organizations: A developmental approach. *Organization and administrative sciences*, 6, 143-165.
- Graen, G., Dansereau, F., & Minami, T. (1972). Dysfunctional leadership styles. *Organizational behavior and human performance*, 7(2), 216-236.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of management review*, 10(1), 76-88.
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M., & Shaw, J. D. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of vocational behavior*, 63(3), 510-531.
- Harris, K. J., Marett, K., & Harris, R. B. (2011). Technology-related pressure and work-family conflict: Main effects and an examination of moderating variables. *Journal of Applied Social Psychology*, 41(9), 2077-2103.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. New York: Guilford Press.
- Hill, E. J., Ferris, M., & Martinson, V. (2003). Does it matter where you work? A comparison of how three work venues (traditional office, virtual office, and home office) influence aspects of work and personal/family life. *Journal of Vocational Behavior*, 63(2), 220-241.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513-524.
- Huang, X., Chan, S. C., Lam, W., & Nan, X. (2010). The joint effect of leader-member exchange and emotional intelligence on burnout and work performance in call centers in China. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(7), 1124-1144.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. Oxford, England: John Wiley.
- Karatepe, O. M., & Bekteshi, L. (2008). Antecedents and outcomes of work-family facilitation and family-work facilitation among frontline hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 27(4), 517-528.
- Kraimer, M. L., Wayne, S. J., & JAWORSKI, R. A. A. (2001). Sources of support and expatriate performance: The mediating role of expatriate adjustment. *Personnel Psychology*, 54(1), 71-99.
- Lapierre, L. M., Hammer, L. B., Truxillo, D. M., & Murphy, L. A. (2012). Family interference with work and workplace cognitive failure: The mitigating role of recovery experiences. *Journal of Vocational Behavior*, 81(2), 227-235.
- Levinson, H. (1980). Power, leadership, and the management of stress. *Professional Psychology*, 11(3), 497-508.
- Liden, R. C., & Graen, G. (1980). Generalizability of the vertical dyad linkage model of leadership. *Academy of Management journal*, 23(3), 451-465.
- Liden, R. C., & Maslyn, J. M. (1998). Multidimensionality of leader-member exchange: An empirical assessment through scale development. *Journal of management*, 24(1), 43-72.
- Major, D. A., & Morganson, V. J. (2011). Coping

- with work-family conflict: A leader-member exchange perspective. *Journal of Occupational Health Psychology, 16*(1), 126-138.
- Major, V. S., Klein, K. J., & Ehrhart, M. G. (2002). Work time, work interference with family, and psychological distress. *Journal of applied psychology, 87*(3), 427-436.
- Meijman, T. F., & Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. *Handbook of Work and Organizational Psychology, 2*, 5-34.
- Mellner, C. (2016). After-hours availability expectations, work-related smartphone use during leisure, and psychological detachment: the moderating role of boundary control. *International Journal of Workplace Health Management, 9*(2), 146-164.
- Moreno-Jimenez, B., Mayo, M., Sanz-Vergel, A. I., Geurts, S., Rodriguez-Munoz, A., & Garrosa, E. (2009). Effects of work-family conflict on employees' well-being: The moderating role of recovery strategies. *Journal of occupational health psychology, 14*(4), 427-440.
- Moreno-Jimenez, B., Rodriguez-Munoz, A., Pastor, J. C., Sanz-Vergel, A. I., & Garrosa, E. (2009). The moderating effects of psychological detachment and thoughts of revenge in workplace bullying. *Personality and Individual Differences, 46*(3), 359-364.
- Nelson, D., Basu, R., & Purdie, R. (1998). An examination of exchange quality and work stressors in leader-follower dyads. *International Journal of Stress Management, 5*(2), 103-112.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of applied psychology, 81*(4), 400-410.
- Olson-Buchanan, J. B., & Boswell, W. R. (2006). Blurring boundaries: Correlates of integration and segmentation between work and nonwork. *Journal of Vocational Behavior, 68*(3), 432-445.
- Park, Y., Fritz, C., & Jex, S. M. (2011). Relationships between work-home segmentation and psychological detachment from work: the role of communication technology use at home. *Journal of occupational health psychology, 16*(4), 457-467.
- Pasch, L. A., & Bradbury, T. N. (1998). Social support, conflict, and the development of marital dysfunction. *Journal of consulting and clinical psychology, 66*(2), 219-230.
- Perlow, L. A. (2012). *Sleeping with your smartphone: How to break the 24/7 habit and change the way you work*. Harvard Business Press.
- Pirola-Merlo, A., Hartel, C., Mann, L., & Hirst, G. (2002). How leaders influence the impact of affective events on team climate and performance in R&D teams. *The leadership quarterly, 13*(5), 561-581.
- Ragu-Nathan, B., Ragu-Nathan, T., Tu, Q., & Tarafdar, M. (2004). *Analyzing technostress: Its creators and inhibitors*. Working paper, College of Business Administration, University of Toled, OH.
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation. *Information Systems Research, 19*(4),

- 417-433.
- Revenson, T. A. (1994). Social support and marital coping with chronic illness. *Annals of Behavioral Medicine*, 16(2), 122-130.
- Richardson, K. M., & Thompson, C. A. (2012). High tech tethers and work-family conflict: A conservation of resources approach. *Engineering Management Research*, 1(1), 29-43.
- Richardson, K., & Benbunan-Fich, R. (2011). Examining the antecedents of work connectivity behavior during non-work time. *Information and Organization*, 21(3), 142-160.
- Rosse, J. G., & Kraut, A. I. (1983). Reconsidering the vertical dyad linkage model of leadership. *Journal of Occupational psychology*, 56(1), 63-71.
- Safstrom, M. and Hartig, T. (2013). Psychological detachment in the relationship between Job Stressors and Strain. *Behavioural Sciences*, 3(3), 418-433.
- Sanz-Vergel, A. I., Demerouti, E., Bakker, A. B., & Moreno-Jimenez, B. (2011). Daily detachment from work and home: The moderating effect of role salience. *Human relations*, 64(6), 775-799.
- Schieman, S., & Young, M. (2010). The demands of creative work: Implications for stress in the work-family interface. *Social Science Research*, 39(2), 246-259.
- Sonnentag, S. (2001). Work, recovery activities, and individual well-being: a diary study. *Journal of occupational health psychology*, 6(3), 196-210.
- Sonnentag, S. (2011). *Recovery from fatigue: The role of psychological detachment*. Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Sonnentag, S., & Bayer, U. V. (2005). Switching off mentally: predictors and consequences of psychological detachment from work during off-job time. *Journal of occupational health psychology*, 10(4), 393-414.
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2007). The Recovery Experience Questionnaire: development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work. *Journal of occupational health psychology*, 12(3), 204-221.
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2015). Recovery from job stress: The stressor-detachment model as an integrative framework. *Journal of Organizational Behavior*, 36, 72-103.
- Sonnentag, S., & Krueger, U. (2006). Psychological detachment from work during off-job time: The role of job stressors, job involvement, and recovery-related self-efficacy. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(2), 197-217.
- Sonnentag, S., Binnewies, C., & Mojza, E. J. (2008). "Did you have a nice evening?" A day-level study on recovery experiences, sleep, and affect. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 674-684.
- Sonnentag, S., Kuttler, I., & Fritz, C. (2010). Job stressors, emotional exhaustion, and need for recovery: A multi-source study on the benefits of psychological detachment. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 355-365.
- Steiner, D. D. (1997). Attributions in leader member exchanges: Implications for practice. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 6(1), 59-71.

- Tanner Jr, J. F., Dunn, M. G., & Chonko, L. B. (1993). Vertical exchange and salesperson stress. *Journal of Personal Selling & Sales Management, 13*(2), 27-36.
- Tarafdar, M., Bolman Pullins, E., & Ragu-Nathan, T. S. (2014). Examining impacts of technostress on the professional salesperson's behavioural performance. *Journal of Personal Selling & Sales Management, 34*(1), 51-69.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems, 24*(1), 301-328.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T. S., & Ragu-Nathan, B. S. (2011). Crossing to the dark side: examining creators, outcomes, and inhibitors of technostress. *Communications of the ACM, 54*(9), 113-120.
- 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.
- Tu, Q., Wang, K., & Shu, Q. (2005). Computer-related technostress in China. *Communications of the ACM, 48*(4), 77-81.
- Van Yperen, N. W., & Hagedoorn, M. (2003). Do high job demands increase intrinsic motivation or fatigue or both? The role of job control and job social support. *Academy of Management Journal, 46*(3), 339-348.
- Wang, K., Shu, Q., & Tu, Q. (2008). Technostress under different organizational environments: An empirical investigation. *Computers in Human Behavior, 24*(6), 3002-3013.
- White, E. (2011). Helping to promote psychological well-being at work: The role of work engagement, work stress and psychological detachment using the job demands-resources model. *The Plymouth Student Scientist, 4*(2), 155-180.

논문 투고일 : 2017. 02. 08

1 차 심사일 : 2017. 02. 12

게재 확정일 : 2017. 04. 10

**The effect of techno-overload and techno-invasion on
work-family conflict: mediating effect of psychological detachment
and moderating effect of leader-member exchange**

Se-Hwan An

Dong-Gun Park

Korea University

The purpose of this study was to investigate the influence of techno-overload and techno-invasion on work-family conflict and the mediating role of psychological detachment from work to techno-overload and techno-invasion. In addition, this study examined the moderating role of leader-member exchange in the relationship between techno-overload, techno-invasion and psychological detachment from work. The results from 306 participants provided evidence that (1) techno-invasion was negatively related to psychological detachment from work, (2) psychological detachment from work was negatively related to work-family conflict, (3) psychological detachment from work partially mediated the relationship between techno-invasion and work-family conflict (4) leader-member exchange moderated the relationship between techno-invasion and psychological detachment from work. Based on the results, implications of these findings, limitations, and future research were discussed in general discussion.

Key words : *Technostress, Psychological detachment, Work-family conflict, Leader-member exchange*