

직장-가정 갈등과 직무소진간 자기효능감의 조절효과

한진환
충청대학교

Moderating Effect of Self-efficacy between Work-Family Conflict and Job Burnout

Jin-Hwan Han
Chung Cheong University

요 약 현재 기업들은 4차 산업혁명으로 대변되는 산업의 융복합화의 급격한 흐름 속에서 경제적 여건의 변화와 산업구조의 변경, 여성의 사회 진출이 증가하고 있다. 이러한 시대적 배경을 바탕으로 본 연구에서는 직장-가정갈등이 직무소진에 미치는 영향과 그 관계에서 자기효능감의 조절효과에 대해 검증하려는데 그 목적이 있다. 연구의 표본은 대전시, 세종시, 충청남북도 소재 병원의 간호사를 대상으로 하였으며 360부의 유효설문을 분석에 활용하였다. 연구에서 얻은 구체적인 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 일초래갈등(WIF)이 신체적 소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 가정초래갈등(FIW)은 신체적 소진에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 둘째, 일초래갈등(WIF)이 정서적 소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 가정초래갈등(FIW)이 정서적 소진에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 자기효능감은 일초래갈등이 정서적 소진에 미치는 부정적 영향을 완충시키는 것으로 나타났다. 그러나 가정초래갈등(FIW)과 정서적 소진의 관계에 있어 자기효능감의 조절효과는 나타나지 않았다. 따라서 갈등시작 원인에 따라 일과 가정의 갈등을 낮추는 방안을 고려해야하며, 그에 따른 결과도 고려해야 한다.

주제어 : 융복합화, 직장-가정 갈등, 일초래갈등, 가정초래갈등, 자기 효능감, 직무소진

Abstract Currently, enterprises are in a rapid flow of convergence of industries in the ear of the 4th Industrial Revolution. Under this circumstances, change of economic condition, change of industrial structure, increase of women's advance into society. Based on such background of the times, the aim of this study is to examine the effect of work-home conflict on burnout and the moderating effect of self-efficacy in that relation. The research samples were obtained from nurses at hospitals in Daejeon-si, Sejong-si, Chungcheongnam-do and Chungcheongbuk-do. Total 360 copies of valid questionnaire was used for analysis. Specific analysis results from the research are as follows. Firstly, it was found that Work Interference with Family(WIF) had positive (+) impact on physical burnout. Family Interference with Work (FIW) had no impact on physical burnout. Secondly, it was found that Work Interference with Family(WIF) had positive (+) impact on emotional burnout and Family Interference with Work (FIW) had negative (-) impact on emotional burnout. Thirdly, self-efficacy had a buffer effect on the negative impact of Work Interference with Family upon emotional burnout. However, there was no moderating effect of self-efficacy in the relationship between Family Interference with Work (FIW) and emotional burnout. Therefore, it needs to consider a plan to reduce conflicts between work and family according to the causes of conflicts and it also needs to consider relevant results.

Key Words : Convergence, Work-family conflict, work to family conflict, family to work conflict, Self-efficacy, Job Burnout

Received 1 September 2017, Revised 28 September 2017
Accepted 20 October 2017, Published 28 October 2017
Corresponding Author: Jin-Hwan Han
(Chung Cheong University)
Email : han9597@naver.com

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ISSN: 1738-1916

1. 서론

4차 산업혁명으로 대변되는 산업의 융복합화의 급격한 흐름 속에서 경제적 여건의 변화와 산업구조의 변경, 여성의 사회 진출이 증가, 주5일제 도입으로 인한 사회적 인근로 여건의 변화에 따른 사회의 가치관의 변화에서 여성은 일과 삶을 포기하려 하지도 않는다. 삶의 진정한 성공은 일·삶의 균형이라고 생각한다[1].

기혼 직장여성은 가정주부와 직장인의 두 가지 역할을 겸하는데서 오는 과중한 직무에 시달리게 되며, 여러 영역에서의 기대와 요구를 동시에 충족시키고자 하지만 현실적으로 어려운 문제에 계속 봉착하게 됨에 따라 이중역할을 수행하면서 겪게 되는 갈등이 직장 및 가정의 유기적인 관계를 저해하는 요소로 대두되었다고 볼 수 있다[2].

이와 같은 이유로 직장-가정의 갈등을 일으켜 개인의 육체적, 정신적인 고통은 물론 직장생활에서도 부정적인 영향을 미칠 것이며 선행연구에서 여성이 남성에 비해 직장과 가정 사이의 역할갈등을 더 경험하는 것으로 보고하고 있다[3,4].

이러한 직장가정갈등(Work-Family Conflict : WFC)으로 인한 스트레스는 직무소진을 초래할 수 있다[5]. 직무소진은 직무스트레스로 인한 부정적인 적응형태로서 스트레스를 더 이상 감당하지 못할 때 나타나며 부정적인 자아개념 및 근무태도, 업무대상자에 대한 관심 소실 등의 현상을 포함하는 신체적, 정서적 탈진 증후군을 의미한다[6].

이러한 상황에서 그동안 조직행동분야의 연구초점은 ‘사람을 어떻게 조직에서 활용할 것인가’에 대하여 상당 부분 문제가 있는 구성원들의 태도와 행위를 개선시키는 데 있었다[7,8]. 하지만 최근 학계에서는 인간행동을 긍정적 측면에서 바라보고자 하는 긍정심리학의 흐름으로 긍정적 조직행동(Positive organizational behavior)이 연구되고 있는데, 특히 잠재적으로 개발 가능성 높다고 평가 받은 인간의 긍정적 심리속성들 즉 희망·낙관주의·자기효능감·복원력을 자본(capital)으로 개념화한 긍정심리자본을 새로운 인적자원개발 패러다임으로 제시하고 활발한 연구가 진행되고 있다[9].

자기효능감이 개인성과 및 수행직무에 대한 만족뿐만 아니라 소속집단에 대한 강한 애착 등 다양한 업무관련

성과에 영향을 준다는 것이다[10,11]. 자기효능감이 높은 개인은 갈등의 상황에서도 업무 선택에 있어 매우 도전적이며 목표달성을 위해 꾸준한 노력을 기울이는 것으로 나타났다[12]. 그러므로 직장-가정 갈등의 상황에서 종업원의 직무에 대한 자신감의 정도에 따라 개인의 태도 및 조직의 성과에 어떤 상이한 결과를 나타내는지 검정할 필요가 있다.

따라서 본 연구에서는 직장-가정갈등과 직무소진간에 자기효능감의 조절효과를 살펴보고자 한다. 이러한 사실을 기초로 본 연구의 목적을 구체화하면 직장-가정갈등이 직무소진에 미치는 영향과 직장-가정갈등과 직무소진간에 자기효능감의 조절효과에 대하여 알아보고자 한다.

2. 이론적 고찰 및 가설의 설정

2.1 자기효능감의 개념

자기효능감은 Bandura(1977)는 “자기효능감을 목표를 산출하기 위해 필요한 행동과정을 조직화하고 실행할 수 있는 자기의 능력에 대한 신념”으로[13], Gist & Mitchell(1992)는 “목표를 달성하기 위해 필요한 자신의 행동적, 인지적, 정서적 자원을 선택적으로 동원하고 성공을 향한 자원활용의 방향을 결정하는 개인의 능력에 대한 판단”이라고 정의하였다[14]. 이러한 자기효능감은 어려운 과업수행 목표를 극복하려는 개인의 의지 등에도 영향을 미쳐 업무수행과 성과에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다[13].

자기효능감은 다양한 조직 환경에서 성공적으로 과업을 완수할 수 있다는 능력에 대한 개인의 기대치를 반영하여, 높은 자기효능감을 가지고 있는 조직구성원은 자신의 성공적인 과업수행을 예상하고 ‘내가 어떤 업무를 시작하면 대부분을 업무를 완수한다’라는 의견에 강하게 동의한다[15]. 이처럼 자기효능감은 조직구성원의 동기부여 과정과 목표 성취과정에 미치는 영향력 때문에 조직행동의 매우 중요한 요소이다[13,16,17,18,19].

2.2 직장-가정 갈등과 직무소진

최근 직장-가정 균형과 이를 도모할 수 있는 가정친화적인 인사 프로그램 운용에 대한 관심이 높아지고 있다.

이와 같은 관심은 여성의 경제활동 참여증대로 인한 기업조직이 가정친화적인 여러 인사프로그램과 제도 운용이 직무만족과 조직몰입 향상 등 직원들의 직무태도를 개선하고 실제 조직의 성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 것을 보여주고 있다[20,21,22].

기혼 간호사들은 사회활동과 가사활동을 동시에 수행해야 하기 때문에 필연적으로 직업과 가정간의 갈등을 많이 경험하고 있는 것으로 나타났으며 신체적, 정신적, 시간적 한계와 과중한 가사 부담으로 인한 역할갈등을 심하게 겪는 것으로 보고되었다[23].

이와 같이 간호사들이 스트레스가 지속되면 갈등도 찾아질 수 있으므로 이러한 지속된 스트레스는 직무소진을 경험하게 되고, 기혼 간호사들이 직장을 떠나고자 하는 이직의도를 높이는 요인이 될 수 있다[5]. 또한 직장-가정 갈등을 조직구성원이 높게 지각할수록 직무소진은 높게 나타날 것이다.

이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 I 직장-가정갈등은 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 I-1 직장-가정갈등은 신체적 소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 I-2 직장-가정갈등은 정서적 소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.3 자기효능감의 조절효과

자기효능감은 개인이 과업을 성공적으로 수행할 수 있다는 자신에 대한 믿음을 말하는 것으로[13,16,24] 행동을 유발하는 가장 강력한 동기가 되어 높은 자기효능감을 가지는 조직구성원은 이런 주관적인 인식을 유지하고 제고하기 위하여 개인의 역량에 대한 기대(expectation) 수준을 향상할 수 있는 경험을 추구한다[13].

선행연구에서 자기효능감은 구성원의 태도 및 행동에 대하여 조절효과를 갖는 강력한 변수로 증명되어 왔다[25]. 자기효능감이 높은 사람은 자신의 직무에 관심과 흥미, 열정 등으로 성과를 향상시키며, 반면에 자기효능감이 낮은 사람은 스스로 노력을 덜하거나 포기하는 경향이 있다[13,24].

자기효능감은 인간의 동기에 명백히 영향을 미치는 것으로 구현되어 왔다[13]. 직접적으로 행동에 영향을 미

칠 뿐 아니라, 목표 열망의 수준, 성과 결과에 따른 보상의 기대, 그리고 난관과 기회에 대한 지각 등 결정 변수에 영향을 미친다[26]. 따라서 자기효능감은 자신이 수행하는 업무에 대한 자신감의 상실로 인한 직무만족, 팀 몰입의 수준을 높이는데 영향을 미치게 될 것이다.

이렇듯 자기효능감은 직무에 관한 관심과 흥미, 창의성의 향상에 영향을 미치고 있기 때문에 직장-가정 갈등의 상황에서 종업원의 직무에 대한 자신감의 정도에 따라 개인의 태도 및 조직의 성과에 어떤 상이한 결과를 나타내는지 검정할 필요가 있다.

이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 II 자기효능감은 직장-가정갈등과 직무소진간의 관계를 조절할 것이다.

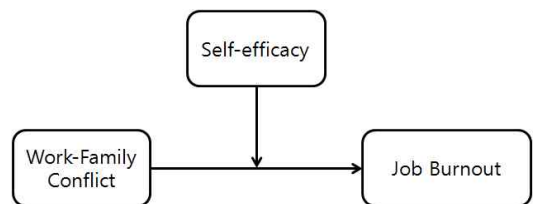
가설 II-1 자기효능감은 직장-가정갈등과 신체적 소진간의 관계를 조절할 것이다.

가설 II-2 자기효능감은 직장-가정갈등과 정서적 소진간의 관계를 조절할 것이다.

3. 연구설계

3.1 연구모형

직장-가정 갈등과 직무소진간 자기효능감의 조절효과를 규명하기 위해 직장-가정 갈등을 독립변수로 자기효능감을 조절변수로 직무소진을 종속변수로 설정하였다. 연구목적에 달성하기 위한 연구모형은 [Fig. 1]과 같다.



[Fig. 1] Research Model

3.2 표본의 특성

본 연구는 대전시, 세종시, 충청남·북도 소재 병원의 간호사들을 대상으로 2016년 10월 5일부터 동년 동월 30일까지 총 500부의 설문지를 배포하여 367부가 회수되어

응답률이 73.4%였다. 회수된 설문지 중 응답이 불성실한 설문지 7부를 제외한 360부를 분석에 이용하였다.

응답자의 인구통계적 특성을 보면, 여성이 100.0%이며, 학력은 전문대졸 64.5%, 대졸 29.7%, 대학원졸 5.8%, 연령은 25세 이하 17.2%, 30세 이하 13.1%, 35세 이하 46.4%, 46세 이상 23.3%, 결혼여부는 미혼 21.9%, 기혼 78.1%, 직위별로는 일반간호사 73.1%, 책임간호사 19.4%, 수간호사 7.5%, 고용형태는 비정규직 17.2%, 정규직 82.8%로 나타났다.

3.3 변수의 측정

모든 변수는 “전혀 그렇지 않다”를 1점, “매우 그렇다” 7점으로 하는 리커트 7점척도로 측정하였다.

직장-가정 갈등(Work-Family Conflict : WFC)은 “직장과 가정생활 영역에서 한 역할의 수요(demands)로 인하여 다른 영역에서 역할 수요를 만족시킬 수 없는 경우 발생하는 역할 간 갈등의 한 형태”로 정의하였다[27]. 본 연구에서는 Carlson, et al.[31]이 개발하고 한진환[26]의 연구에서 사용한 문항을 수정하여 사용하였다. 척도는 시간, 긴장, 행동 등 3개의 갈등유형이 각기 일초래갈등(work to family conflict : WIF)과 가정초래갈등(family to work conflict : FIW) 두 방향으로 나누어 총 6개의 하위차원으로 구성되었다. 한 유형에 2개의 문항으로 구성되어 총 12개 문항으로 ‘나는 가족과 더 많은 시간을 보내고 싶지만 직장일로 인해서 그러지 못한다.’ 등 일초래갈등(WIF) 6가지 문항과 ‘많은 시간을 가정에서 보내야 되기에 이는 나의 일에 영향을 미친다.’ 등 가정초래갈등(FIW) 6가지 문항으로 구성되었다.

자기효능감(self-efficacy)은 “개인의 노력을 통해 가치 있는 결과를 얻고 자신이 성공적으로 현재 자신에게 주어진 업무뿐만 아니라 미래에 주어질 업무도 성공적으로 수행하여 만족스런 결과를 성취할 것이라는 가능성에 대한 믿음”으로 정의하였다[13]. 이를 측정하기 위해 Riggs and Knight(1994)가 개발하고[30] 한진환[31]의 연구에서 사용한 문항을 수정하여 사용하였다. 문항은 ‘나는 내 업무수행 능력에 누구보다 확신을 갖고 있다.’ ‘나는 나의 업무기술과 능력에 대해 자부심을 갖고 있다.’ ‘나는 내가 하고 있는 일에 전문가이다.’ 등 총 3개의 항목으로 구성되었다.

직무소진(burn out)은 기혼여성 간호사의 소진을 측정

하기 위해 Pine et al.[32]이 개발하고 김미영[33]이 국내 간호사의 소진을 측정하기 위해 번안한 도구를 수정하여 사용하였다. 신체적 소진(physical exhaustion)인 무기력, 만성적인 피로, 권태감, 힘이 저절로 생김다에 대한 4문항과 정서적 소진(emotional exhaustion)인 우울, 좌절, 무력감, 불안감 등에 대한 4문항 등 총 2개의 하위영역 8문항으로 구성되어 있으며 점수가 높을수록 간호사의 소진정도가 높음을 의미한다.

4. 실증분석

4.1 신뢰성 및 타당성 분석

설문항목에 대한 신뢰성 평가는 신뢰성을 저하시키는 요인을 제거한 후 최종 항목 수를 기초로 Cronbach's alpha를 산출하여 실시하였다. 신뢰성 계수는 <Table 1>과 같이 일초래갈등(WIF) .852, 가정초래갈등(FIW) .903, 자기효능감 .964, 신체적소진 .941, 정서적소진 .928로 모든 이론변수들이 .600이상으로 충분한 신뢰성을 갖고 있는 것으로 나타났다.

타당성분석은 탐색적 요인분석의 방법으로 고유값(eigenvalue)이 1이상 되는 요인의 개수를 파악하고, 요인 적재치가 .40이상인 되는 문항을 포함하였으며, 직각 회전방식인 Varimax방식을 이용하여 중복 적재되거나 요인적재치가 .40미만인 항목과 공유치(communality)가 .30이하인 문항은 제거하고, 고유값이 1.0이상인 요인이 하나인 경우와 두 개 이상의 요인에 적재된 문항은 제거하는 기준으로 실시하였다. 변수에 대한 탐색적요인분석 결과 직장-가정 갈등의 탐색적 요인분석을 한 결과 직장-가정갈등을 구성하는 요인은 2개로 분산 설명력이 63.715%로 분석되었다. 또한 조절변수인 자기효능감을 구성하는 요인은 1개로 분산 설명력이 60.618%로 분석되었다. 결과변수인 직무소진에 대하여 측정된 결과 요인은 2개로 분산 설명력이 83.837%로 분석되었다. 따라서 전체단위의 요인분석을 실시한 결과 <Table 1>과 같이 5개의 요인으로 구성되며 분산 설명력이 70.647%로 분석되었다.

<Table 1> Validity Analysis Results

	FIW	self- efficacy	emotional exhaustion	physical exhaustion	WIF
FIW6	.846	-.080	.043	-.010	.235
FIW5	.841	-.038	-.059	.000	.269
FIW3	.797	-.020	-.055	-.016	.234
FIW4	.775	-.044	-.043	-.127	.149
FIW2	.750	-.107	.043	-.121	.169
FIW1	.695	.004	.010	.057	.292
efficacy4	-.067	.830	.092	.025	-.157
efficacy6	-.130	.801	.182	.161	-.001
efficacy2	.033	.716	.249	.380	-.100
efficacy1	.062	.648	.178	.418	-.017
efficacy5	.066	.623	.168	.439	-.009
efficacy3	-.338	.597	.045	.234	.050
burn7	-.047	.125	.874	.210	.096
burn6	.035	.210	.849	.266	.082
burn8	-.051	.135	.848	.266	.051
burn5	.045	.226	.818	.281	.076
burn2	-.111	.277	.295	.838	-.003
burn1	-.134	.288	.303	.813	.005
burn3	-.040	.349	.327	.776	-.042
burn4	-.012	.294	.380	.751	-.049
WIF6	.319	-.017	.025	.038	.816
WIF1	.069	.081	.036	-.008	.790
WIF5	.344	-.038	-.031	-.077	.666
WIF2	.192	-.153	.101	-.072	.656
WIF4	.351	-.059	.108	-.062	.653
WIF3	.446	-.094	.093	.222	.595
eigenvalue	4.472	3.569	3.512	3.488	3.326
variance	17.200	13.727	13.510	13.416	12.794
cumulative variance	17.200	30.927	44.437	57.853	70.647
Cronbach's α	.903	.964	.928	.941	.852

4.2 가설의 검증

가설을 검증하기 전에 연구 요인들에 대해서 서로의 방향과 관계가 어느 정도인지를 알아보기 위하여 상관관계 계수를 계산한 결과 <Table 2>와 같이 가정초래갈등과 신체적소진, 일초래갈등과 정서적 소진을 제외한 모든 변수들의 상관관계 계수가 유의수준 0.05에서 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 연구단위들을 한 번에 두 개씩 추출하여 상관관계 계수를 계산한 결과 모든 상관관계 계수들이 통계적으로 유의한 수준에서 1보다 작게 나타나 판별 타당성이 입증되었다[34].

<Table 2> Results of Correlation Analysis

	FIW (a)	WIF (b)	self- efficacy (c)	physical exhaustion (d)	emotional exhaustion (e)
a	1				
b	.598**	1			
c	-.114*	-.163**	1		
d	.047	.164**	-.619**	1	
e	-.129**	.015	-.451**	.546**	1

* p< 0.05, ** p<0.01.

직장-가정갈등과 직무소진간 자기효능감의 조절효과를 검증하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석방법은 1단계에서는 직무소진에 대하여 통제변수만(결혼여부, 연령, 학력, 근무년수, 직위, 고용형태(비정규직, 정규직))을 투입하였다. 2단계에서는 독립변수인 일초래갈등(WIF)과 가정초래갈등(FIW)을 추가하고, 3단계에서는 조절변수인 자기효능감을, 4단계에서는 독립변수와 조절변수의 상호작용항을 투입하였다. 조절효과 검증은 독립변수와 조절변수를 동시에 투입하여 나타난 3단계 회귀식의 R²과 4단계에서 독립변수와 조절변수의 상호작용항을 추가로 투입하면서 증가한 R²(ΔR²)를 비교하여 통계적으로 유의하면, 조절효과가 있는 것으로 보았다. 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 가설 I-1을 검증한 결과(Table 3-model 2) 일초래갈등(WIF)이 신체적 소진에 정(+의 영향을 미치는(β=.153, p<0.01) 것으로 나타났으며, 가정초래갈등(FIW)이 신체적 소진에 영향을 미치지 않는(β=-.048, p>0.05) 것으로 나타났다. R²= .044로 직장-가정갈등이 신체적 소진에 일초래가정갈등(WIF)에 의해 설명되는 비율이 .044이다. F 값은 자유도(8, 359)에서 1.998로 계산되며, 추정된 회귀분석모형의 p-value는 p<0.05로 나타나 본 회귀분석모형의 전반적인 유의성이 높은 것으로 나타났다. 따라서 직장-가정갈등이 신체적 소진에 영향을 미칠 것이라는 가설 I-1은 일부만 채택되었다. 이는 현대의 직장인들의 조직문화를 보면 직장에서의 업무가 연장근로, 야근 등의 업무로 인하여 휴식이 미흡한 때 문이며, 반면 가정으로부터 발생한 갈등은 신체적으로 충분히 감수할 수 있는 결과라 할 수 있다.

<Table 3> Results of hierarchical Moderated Regression Analysis

variable	physical exhaustion			
	model1	model2	model3	model4
constant	4.120	3.877	5.635	5.464
married	.011	.062	.083	.094
age	.034	.034	.038	.045
education	-.054	-.077	-.029	-.034
tenure	-.007	-.007	-.018	-.019
position	-.036	-.040	.010	.013
occupation	-.199	-.180	-.203	-.215
FIW		-.048	-.063	-.145*
WIF		.153**	.087*	.125
self-efficacy			-.392**	-.360*
FIW X self				.066
WIF X self				-.027
F	.731	1.998*	226.483**	21.861**
R ²	.012	.044	.405	.409
ΔR ²		.032	.361	.004

* p< 0.05, ** p<0.01.

<Table 4> Results of hierarchical Moderated Regression Analysis

variable	emotional exhaustion			
	model1	model2	model3	model4
constant	3.454	3.674	5.624	6.231
married	.026	.045	.068	.101
age	.147	.122	.126	.132
education	-.058	-.078	-.024	-.025
tenure	-.044	-.049	-.061	-.060
position	-.202	-.179	-.124	-.145
occupation	.324	.322	.297	.275
FIW		-.175**	-.191**	-.291*
WIF		.148*	.075	.301**
self-efficacy			-.435**	-.529**
FIW X self				.068
WIF X self				-.174*
F	2.339*	2.821**	13.797**	12.079**
R ²	.038	.060	.262	.276
ΔR ²		.021	.202	.014

* p< 0.05, ** p<0.01.

가설 I-2를 검증한 결과(Table 4-model 2) 일초래갈등(WIF)이 정서적 소진에 정(+)의 영향을 미치는($\beta = .148, p < 0.05$) 것으로 나타났으며, 가정초래갈등(FIW)이 정서적 소진에 부(-)의 영향을 미치는($\beta = -.175, p < 0.01$) 것으로 나타났다. $R^2 = .060$ 으로 직장-가정갈등이 정서적 소진에 일초래가정갈등(WIF)에 의해 설명되는 비율이 .060이다. F 값은 자유도(8, 359)에서 2.821로 계산되며, 추정된 회귀분석모형의 p-value는 $p < 0.01$ 로 나타나 본 회귀분석모형의 전반적인 유의성이 높은 것으로

로 나타났다. 따라서 직장-가정갈등이 정서적 소진에 영향을 미칠 것이라는 가설 I-2는 일부만 채택되었다. 이는 현대의 직장인들의 조직문화를 보면 경기의 불안과 직무불안정으로 인하여 정서적 소진이 발생하는 반면, 가정으로부터 발생한 갈등은 불안감이나 우울, 무력감을 완화시켜준다는 결과라 할 수 있다.

둘째, 가설 II를 검증하기 위하여 모형3에서 자기효능감 요인과 모형4에서 일초래갈등(WIF)과 자기효능감의 상호작용항과 가정초래갈등(FIW)과 자기효능감의 상호작용항을 투입하여 조절효과를 분석하였다.

자기효능감의 조절효과를 분석한 결과 자기효능감이 신체적 소진($\beta = -.392, p < 0.01$)에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(Table 3-model 3), 정서적 소진($\beta = -.435, p < 0.01$)에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(Table 4-model 3).

일초래갈등(WIF)과 자기효능감의 상호작용항($\beta = -.027, p > 0.05$)이 신체적 소진에 유의한 영향을 미치지 않으며, 가정초래갈등(FIW)과 자기효능감의 상호작용항($\beta = .066, p > 0.05$)이 신체적 소진에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(Table 3-model 4).

일초래갈등(WIF)과 자기효능감의 상호작용항($\beta = -.174, p < 0.01$)이 정서적 소진에 유의한 영향을 미치며, 가정초래갈등(FIW)과 자기효능감의 상호작용항($\beta = .068, p > 0.05$)이 정서적 소진에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(Table 4-model 4).

또한 조절효과 분석을 위해 통제변수, 독립변수, 조절변수를 투입한 후, 독립변수와 조절변수의 상호작용항을 추가함으로써 증가한 R^2 값은 신체적 소진에 대해서는 .004($p < 0.05$), 정서적 소진에 대해서는 .014($p < 0.05$)로 유의하게 증가한 것으로 나타났다. 따라서 가설 II-1과 가설 II-2는 신체적 소진에 대한 조절효과는 각각, 정서적 소진에 대한 조절효과는 채택되었다. 이러한 결과는 자기효능감이 높은 개인이 직무 요구와 직무 통제력이 높게 내재되어 있는 직무를 수행할 경우, 자기효능감이 낮은 사람에 비해 긍정적인 심리적 결과를 보여주게 될 것이라는 선행연구와 일치하며[35], 자기효능감이 과업의 중요성이나 자율성, 피드백 등과 직무 스트레스 사이의 관계를 조절하고 있다는 선행연구와 유사한 결과라 할 수 있다[36].

5. 결론

5.1 연구결과의 요약

오늘날의 사회환경은 가정일 보다는 직장일에 대하여 더 큰 가치를 부여하던 과거와 다르게 최근에는 가정생활과 직장생활을 양립시켜야 하는 다중역할의 책임이 두드러지게 나타나고 있다[34].

본 연구에서는 직장-가정갈등이 직무소진에 미치는 영향과 그 관계에서 자기효능감의 조절효과에 대해 검증하려는데 그 목적이 있다. 연구에서 얻은 구체적인 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 신체적 소진에 일초래갈등(WIF)은 정(+의 영향을 가정초래갈등(FIW)은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉, 일초래갈등(WIF)을 높게 인지하는 구성원일수록 신체적 소진이 높은 것으로 나타났다. 간호사들은 심야근무와 공휴일 근무와 같은 일정하지 않는 근무형태와 근무시간대로 인한 과도한 업무량과 가정에서 가사활동과 육아의 병행 등 결혼생활의 특성상 여성의 역할이 강조되면서 다중 역할을 수행하게 됨으로 인하여 신체적 소진이 발생한다고 할 수 있다.

둘째, 정서적 소진에 일초래갈등(WIF)이 정(+의 영향을 미치며, 가정초래갈등(FIW)이 부(-의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 현대의 직장인들은 정서적 소진에는 일로 인하여 발생한 갈등으로 발생한다는 것을 의미한다. 오늘날의 조직문화를 보면 직장에서의 경기의 불안과 직무불안정으로 인하여 정서적 소진이 발생한다고 할 수 있다.

셋째, 자기효능감이 일초래갈등이 정서적 소진에 미치는 부정적 영향을 완충시키는 것으로 나타났다. 일반적으로 일초래갈등이 높을수록 감정노동을 하는 종사자들의 정서적 소진이 증가하는 것으로 나타났지만, 본 연구를 통해 자기효능감을 높일 경우 정서적 소진을 다소 경감시켜 줄 수 있었다. 그러나 가정초래갈등(FIW)과 정서적 소진의 관계에 있어 자기효능감의 조절효과는 나타나지 않았다. 조절효과가 유의미하지 않게 나타난 이유는 본 연구에의 대상인 병원의 간호사들은 가정초래갈등은 가정으로부터의 갈등이기 때문에 자기효능감의 영향력이 발휘되지 못한 결과라고 볼 수 있다. 즉, 갈등의 원인이 일에 있는 일초래갈등(WIF)의 경우 자기효능감을 높임으로써 정서적 소진을 줄일 수 있다. 하지만 갈등

의 원인이 가정에 있는 가정초래갈등(FIW)의 경우 가족, 친구, 이웃 등이 도움을 줄 수 있기 때문에 갈등이 쉽게 과급되지 않을 것이라는 결론을 얻었다. 따라서 갈등시작 원인에 따라 일과 가정의 갈등을 낮추는 방안을 고려해야하며, 그에 따른 결과도 고려해야 한다.

5.2 연구의 시사점 및 한계점

본 연구는 직장-가정갈등과 직무소진과의 관계에서 자기효능감의 조절관계를 검증하였는데 연구결과를 통하여 다음과 시사점을 확인할 수 있다.

첫째, 이론적 측면에서 직장-가정갈등의 결과요인으로 직무소진과의 관계를 실증 연구를 통해 규명함으로써 직장-가정갈등과 직무소진간의 관계를 자기효능감이 완화시킨다는 것을 입증하였는데, 이는 직장-가정 갈등에서 자기효능감의 필요성을 제기하고 조직적 요인의 영향관계를 규명하였다고 하겠다.

둘째, 관리적 측면에서 우리나라 병원의 실무진에게 많은 것을 시사해 주고 있다. 병원에서는 간호사들의 자기효능감을 강화시킬 수 있는 노력을 하여야 할 것이다. 구체적으로 자신의 능력과 가치에 대한 신념 또는 확신의 정도인 자신감을 가질 수 있도록 하여야 할 것이다. 즉 어려운 과제에 대해 목표의식을 가지고, 자신의 노력을 통해 성취하려고 하는 자신감을 향상시키는 그룹 코칭 프로그램 지원이나 개발이 필요하다. 또한 수준 높은 과제를 도전적으로 수행할 수 있도록 개인이 스스로 현재 수준을 비교, 분석, 평가 수정하여 발전가능성을 높일 수 있는 자기효능감을 높일 수 있도록 하여야 할 것이다.

그러나 본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다.

첫째, 연구대상이 대전시, 세종시, 충청남북도 소재 병원의 간호사들을 주된 연구표본으로 삼고 있다는 점이다. 따라서 상황적 특이성이 관찰 될 수 있기 때문에 향후에는 보다 다양한 지역 및 산업으로 확장된 연구가 필요할 것이다.

둘째, 직장-가정 갈등 연구는 그 실증결과들이 불일치 한 연구로 연구 설계에 있어 외적 영향요인들이 많이 존재한다. 본 연구도 이런 여러 외적 요인의 영향을 모두 통제하였다고 보기 어렵기에 앞으로 연구설계에서 주의 하여야 할 것이며 외적 요인들을 최대한 차단하도록 해야 할 것이다.

셋째, 특정한 시점에 특정한 사람들을 대상으로 자기

보고(Self-report)방식으로 모든 변수들을 측정하였기에 판단오류나 편향 같은 동일방법 오류가 존재할 가능성을 배제 할 수 없다. 따라서 향후 연구에는 표본을 다양하게 선정하여 더 본질적인 인과관계 파악이 필요할 것이다.

REFERENCES

- [1] Kim Jeong-Hun, "Conceptual Understanding on 'Work-Life Balance' and its Effectiveness," *Journal of Leisure Studies*, Vol. 2, No. 3, pp. 29-48, 2005.
- [2] Jae Yoon Chang, Kim Hye-Sook, "The Gender Differences in the Effects of Work-Family Conflict on the Life Satisfaction and Job Attitudes," *Korean Journal of Psychology: Culture and Social Issues*, Vol. 9, No. 1, pp. 23-42, 2003.
- [3] C. Kirchmyer, "The Different Effects of Family on Objective Career Success across Gender: A Test of Alternative Explanations," *Journal of Vocational*, Vol. 68, No. 2, pp. 323-346, 2006.
- [4] L. Martins, K. A. Eddleston, & J. F. Veiga, "Moderators of the relationship between work-family conflict and career satisfaction," *Academy of Management Journal*, Vol. 45, No. 2, pp. 399-409, 2002.
- [5] Lee hyunju, "Job Stress among Call Center Workers in Travel Agencies: Mediating the Impact of Work-family Conflict and Job Burnout on Turnover Intention," *Korean Journal of Tourism Research*, Vol. 27, No. 1, pp. 231-250, 2012.
- [6] Moon, Sook-Ja, "Structural Model of Nurse' intentions of Changing Workplaces," Kyunghee University Doctoral Dissertations, 2010.
- [7] F. Luthans, "Positive Organizational Behavior: Developing and managing psychological strengths." *Academy of Management Executive*, Vol. 16, No. 1, pp. 57-72, 2002.
- [8] A. D. Stajkovic, "Development of a Core Confidence Higher Order Construct," *Journal of Applied Physiology*, Vol. 91, No. 6, pp. 1208-1224, 2006.
- [9] F. Luthans, C. Youssef, & B. Avolio, "Psychological capital: Developing the human competitive edge," Oxford, UK: Oxford University Press, 2007.
- [10] A. Bandura, "Social Cognitive Theory: An agentic perspective," *Annual Review of Psychology*, Vol. 52, pp. 1-26, 2001.
- [11] G. Chen, S. S. Webber, P. D. Bliese, J. E. Mathieu, S. C. Payne, S. J. Zaccaro, "Simultaneous examination of the antecedents and consequences of efficacy beliefs at multiple levels of analysis," *Human Performance*, Vol. 15, No. 4, pp. 381-409, 2002.
- [12] J. A. Friedman, "Burnout in syndrome", *Journal of Social Issues*, Vol. 30, pp. 159-165, 2000.
- [13] A. Bandura, "Self-efficacy: toward a unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, Vol. 84, No. 2, p. 191, 1977.
- [14] M. E. Gist, & T. R. Mitchell, "Self-efficacy: A theoretical Analysis of its Determinants and Malleability," *Academy of Management Review*, Vol. 17No. 2, pp. 183-211, 1992.
- [15] D. G. Gardner, & J. L. Pierce, "Self-Esteem and Self-Efficacy within the Organizational Context An Empirical Examination," *Group & Organization Management*, Vol. 23, No. 1, pp. 48-70, 1988.
- [16] D. Eden, & A. Aviram, "Self-efficacy Training to Speed Reemployment: Helping People to help themselves," *Journal of applied Psychology*, Vol. 78, No. 3, p. 352, 1993.
- [17] C. Lee, & P. Bobko, "Self-efficacy Beliefs: Comparison of five Measures," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 79, No. 3, p. 364, 1994.
- [18] T. S. Bateman, & D. W. Organ, "Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee Citizenship", *Academy of Management Journal*, Vol. 26, No. 4, pp. 587-595, 1983.
- [19] D. W. Organ, "A Restatement of the Satisfaction-Performance Hypothesis", *Journal of Management*, Vol. 14. pp. 547-557, 1988.
- [20] T. D. Allen, "Family-supportive work Environments: The Role of Organizational Perceptions," *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 58, No. 3, pp. 414-435, 2001.

- [21] Hyosun Kim, Oona Cha, "The Effect of Work-family Interaction and Family-friendly Organizational Support on Organizational Commitment and Turnover Intention," *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, pp. 515-540, 2009.
- [22] Gyu-Chang Yu, Hyang-Ah Kim, "A Study on Determinants Influencing in Adopting Maternity Protection Policies Korean in Firms and their Impact on the Firm's Performance," *Quarterly Journal of Labor Policy*, Vol. 6 No. 3, pp. 97-129, 2006.
- [23] J. C. Gandi, P. S. Wai, H. Karick, & Z. K. Dagona, "The Role of Stress and Level of Burnout in Job Performance among Nurses," *Mental Health in Family Medicine*, Vol. 8, No. 3, pp. 181-194, 2011.
- [24] Stajkovic, & F. Luthans, "Self-efficacy and work-related performance : A meta-analysis," *Psychological Bulletin*, Vol. 124, pp.240-261, 1988.
- [25] A. R. Elangovan, & J. L. Xie, "Effects of perceived Power of Supervisor on Subordinate Stress and Motivation: The Moderating Role of Subordinate Characteristics," *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 20, pp. 359-373, 1999.
- [26] A. Bandura, "Cultivateself-efficacy for Personal and Organizational Effectiveness, In Locke, E. A.(Ed.), *The Black well Handbook of Principles of Organizational Behavior*, Oxford, UK: Black well, 2000.
- [27] J. H. Greenhaus, & N. J. Beutell, "Sources of Conflict between Work and Family Roles," *Academy of Management Review*, Vol. 10, No. 1, pp. 76-88, 1985.
- [28] D. S. Carlson, K. M. Kacmar, & L. J. Williams, "Construction and initial Validation of a multidimensional Measure of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 56, No. 2, pp. 249-276, 2000.
- [29] Jin-Hwan. Han, "Moderating Effect of Servant Leadership on the Relationship between Work-Family Conflict and Turnover Intention," *Journal of Human Resource Management Research*, Vol.22 No.2, pp. 23-38, 2015.
- [30] M. L. Riggs, J. Warka, B. Babasa, R. Betancourt, & S. Hooker, "Development and Validation of Self-efficacy and Outcome expectancy Scales for Job-related Applications," *Educational and psychological measurement*, Vol. 54, No. 3, pp. 793-802, 1994.
- [31] Jin-Hwan. Han, "Moderating Effect of Self-efficacy between Convergence-type Job Insecurity and Organizational Citizen Behavior", *Journal of Digital Convergence* Vol. 14, No. 5, pp. 237-245, 2016.
- [32] A. M. Pines, & E. Aronson, & D. Kafry, "Burnout from Tedium to Personal Growth." A Division of Macmillian Publishing Co. Inc: pp. 202-222, 1981.
- [33] Kim, Mi Young, "The Burnout and Coping type of Nurses working in Cancer Ward," Ewha Womans University Thesis for Master's Degree, 2004.
- [34] G. N. Challagalla, and T. A. Shervani, "Dimension and types of supervisory control: effects on salesperson performance and satisfaction," *Journal of Marketing*, Vol. 60, pp. 89-105, 1996.
- [35] M. D. Litt, "Self-efficacy and perceived Control : Cognitive mediators of Pain Tolerance." *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 54, pp. 149-160, 1988.
- [36] Han Gwang-hyun., "The moderating effects of efficacy on the relationship between job characteristics and job stress outcomes," *Journal of Organization and Management*, Vol. 27, No. 1, pp. 33-57, 2003.

한 진 환(Han, Jin Hwan)



- 2000년 8월 : 청주대학교 경영학과 (경영학박사)
- 2017년 8월 : 충청대학교 경영회계학 부 겸임교수
- 관심분야 : 직장-가정 갈등, 자기효능감, 직무소진
- E-Mail : han9597@naver.com