

항공사 승무원의 일중독이 직장-가정갈등, 삶 만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 제주항공 대상으로

이정아[†]

제주항공

A Study on the Effect of Workaholism on Work-Family Conflict, Satisfaction of life in Airline Crew : Focused on Jeju Air

Lee, Jung A[†]

JEJU air

ABSTRACT

Purpose: The purpose of study is to understand the effect of Airline industry employee's workaholism on Work Family conflict and Satisfaction of Life.

Methods: The research method of this paper is to analyze data which was collected from 328 female cabin crew at airline located in Jeju Air.

Results: The results of this study are summarized as follows: First, Work Obsession as the subordinate variables of workaholism positively affect Work Family conflict, but Work Enjoyment and Commitment of Work negatively affect work family conflict. Second, The results showed that had the higher level of Work to Family conflict than that of Family to Work conflict. Both directions had a negative impact on life satisfaction.

Conclusion: Work Enjoyment and Work Commitment of variable workaholic had the higher level of Work to Family conflict than that of Family to Work conflict. So, it is important to make efforts to promote Work Enjoyment and Work Commitment of workaholic with resolving Work Family conflict in married managerial women by families and corporations.

Key Words: Workaholism, Work-Family Conflict, Satisfaction of Life

● Received 11 November 2018, 1st revised 12 December, accepted 27 February 2019

† Corresponding Author(alfy0331@gmail.com)

© 2019, The Korean Society for Quality Management

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.

1. 서론

한국의 항공 사업은 2019년 3월 LCC 항공사 2곳이 신규 면허 승인을 받으면서 무한 경쟁체제에 돌입하게 되었다. FSC(대한항공, 아시아나 항공) 2곳을 포함하여 LCC(제주항공, 진에어, 에어부산, 에어서울, 이스타항공, 티웨이 항공, 에어로케이, 에어프레미아, 플라이강원) 9곳이 있다. 특히 LCC 항공사의 급성장으로 항공사 승무원의 작업환경에 대한 관심이 높아졌다. 기업 간 경쟁이 심화되고 전통적인 직업윤리 의식이 자리 잡고 있는 한국의 기업문화에서 현대인들은 그들 앞에 직면한 일중독에 관한 관심이 높아지기 마련이다(곽선화, 김왕의, 2013). 항공사 승무원의 경우 업무가 시작되면 장시간 동안 승객과 대면하면서 일에 노출이 되어 일을 해야 하는 일중독성이 높은 직업으로 알려져 있다(고선희, 2016; 이종민, 이진호, 2014; 최명선, 조용현, 2013). 하지만 여성 인력이 집중되어 있는 항공사 승무원을 대상으로 하는 일중독 연구는 진행되지 않고 있다. 일중독은 개인의 심리적 갈등과 스트레스를 불러와서 결국은 개인 삶의 만족에 부정적인 영향을 미친다. 이것은 기업 차원에서 볼 때 결과적으로 서비스 생산성을 저하시킨다고 볼 수 있다. 항공사와 같이 인적자원을 중심으로 서비스를 하는 대부분의 관광기업은 인적자원을 어떻게 활용하느냐에 따라 기업의 성패가 달라질 수 있다.

짙은 야근이나 처리할 업무가 많아 가정에서까지 업무시간이 이어지면 가정생활에 역할 소홀과 관계 악화로 이어질 수 있다. 즉 여성 직장인들의 경우 직장과 가정의 영역에서 상호 양립할 수 없는 역할 간 갈등인 직장-가정갈등이 대두된다(Greenhaus & Beutell, 1985). 이런 사회적 현상은 기혼 여성만의 문제뿐만 아니라 미혼 여성, 남성이든기간에 직장과 가정생활을 하는 모든 근로자들의 문제가 되기도 한다. 특히 항공사 승무원은 며칠씩 해외에 나가야 하는 근무 형태를 가지고 있고 일정한 패턴의 근무시간과는 달리 불규칙한 근무를 하고 있다. 따라서 업무의 시간적, 공간적인 특수성을 가지고 있기 때문에 더욱 직장가정갈등을 발생될 수 있다.

이에 본 논문에서는 다음과 같은 연구의 목적이 있다. 첫째, 일중독 요인이 직장가정갈등에 미치는 영향력과 직장-가정갈등이 삶 만족에 미치는 영향력의 구조적 관계를 검증한다. 둘째, 구조적 관계검증을 통하여 나타난 연구결과를 바탕으로 선행연구 결과들과 비교함으로써 이론적·실무적으로 시사점을 제안하고자 한다.

2. 개념과 선행연구 고찰

2.1 일중독(Workaholism)

일중독(Workaholism)은 Oates(1971)에 의해 알코올 중독자가 알코올에 의지하여 생활하듯이 일에 의지하여 생활하는 사람으로 일 중독을 개인의 신체적, 정신적, 사회적 기능에 문제가 있는 사람의 강박 증상으로 처음으로 정의하였다. 하지만 일중독의 개념을 긍정적인 측면에서 설명하는 연구가 시작되면서(Machlowitz, 1980; Kornt et al., 1997) 자신의 삶에 만족하고 있다는 사실을 발견하고 일을 오래하고 열심히 하려는 의지는 일중독의 한 부분으로 인식하였다(Machlowitz, 1980). 이처럼 일중독 긍정적인 측면과 부정적인 측면으로 영향을 미치며 개인과 조직, 혹은 사회적인 상황과 일중독 성향에 따라 전반적으로 걸쳐 영향이 다르게 나타난다고 주장하였다.

일중독의 하위차원을 살펴보면, Spence & Robbins(1992)는 기존의 일중독자 유형을 단순 분류하는 연구들의 단점을 보완하여 일중독에 일에 대한 많은 시간의 헌신과 고도의 몰두, 일에 대한 낮은 즐거움도 포함시켜 일몰입

(work involvement), 일강박(feeling driven to work), 일향유감(work enjoyment)으로 구분하였다. 이후 많은 학자들은 일중독을 긍정적인 측면도 함께 연구하게 되었다(오창현, 최우성, 2016; 유영철, 2012; 이인석 et al., 2008; Schaufeli et al., 2009).

2.2 직장-가정갈등(Work-Family Conflict)

현대는 직장에서의 활동과 가정에서의 활동을 서로 같은 활동영역으로 인식하면서 깊이 관여된다. 따라서 이에 발생하는 갈등의 원인에 따라 직장-가정 갈등(WFC: work-family conflict or work interfering with family) 혹은 가정-직장 갈등(FWC: family-work conflict or family interfering with work)으로 나눌 수 있다. Greenhaus & Beutell(1985)은 직장과 가정 영역에서 상호 양립 할 수 없는 상황에서 발생하는 역할 간의 갈등 형태로 정의하였으며, 고선희(2016)는 일종의 심리적 갈등상태로 직장에서의 역할 수행으로 인해 가족 역할 수행을 못하면서 겪게 되는 '내적으로 겪는 갈등상황'으로 정의하였다.

가정의 직장 방해 갈등보다 직장의 가정 방해 갈등으로 인해 직무만족의 하위차원 중 감정적 반응에 더 부정적 영향을 미쳤다. 직무만족의 하위차원 중 인지적 반응에는 가정-직장 갈등이 더 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 일-가정 갈등은 이직의도에 유의한 영향을 미치는 결과가 나타났다(이인희, 허용덕, 2013). 국내 항공사 기혼 여승무원을 대상으로 한 연구에서 서비스를 수행하는데 있어서 일(직장)에서부터 오는 갈등이 집(가정)에서 오는 갈등보다 더 큰 영향을 주는 것으로 나타났다(오지정 et al., 2014). 또한 최민혜 et al.(2015)은 항공사 승무원들의 피로는 직장가정갈등을 증가시키며, 직장가정갈등은 삶의 질에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2.3 삶 만족(satisfaction of life)

삶의 만족(satisfaction of life)은 삶의 질(quality of life), 행복감(happiness), 삶의 의미(life meaning)등과 같이 유사한 용어로 사용되어 왔다(Myers & Diener 1995).

Neugarten(1961)는 '삶의 만족도'라는 단어를 처음 사용하였다. 개인의 일상적인 생활에서 어려움을 격지 않고 자신의 요구를 충족시키며 만족과 기쁨을 느끼며 일상적인 생활에 잘 적응해 나가는 것이라고 정의하였다. 허성호, 김종대(2011)의 연구에서는 본인의 상태를 인지하여 기대치보다 더 좋으면 행복의 기준이 될 것이라고 주장하였다.

2.4 선행연구 고찰

2.4.1 일중독과 직장-가정갈등 간의 선행연구

일중독과 직장-가정갈등 대한 선행연구를 살펴보면, 오창현, 최우성(2016)은 일중독 구성차원 중에서 일몰입과 강박관념을 높게 지각한 사람은 직장-가정 갈등이 높아지며 반면에, 일향유감을 높게 지각한 사람은 직장-가정갈등이 낮아진다고 하였다. 이는 일을 통한 만족감과 열정, 분명한 목적의식이 있기 때문이라고 주장하였다. 박장혁(2016)은 대기업 외식업체를 대상으로 외식산업 근로자에게 근로에 대한 직무불안정을 야기하며 불안감을 가중시키고 있는 상황을 근로자 스스로 벗어나기 위해 선택할 수 있는 방법으로 일중독(일몰입, 일강박, 일향유감)에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다. 직장-가정갈등의 요인은 '가정으로 인한 직장 갈등', '직장으로 인한 가정 갈등'의 2개의 요인으로 나타났고 연구의 분석결과 갈등을 초래하는 원인변수인 일몰입과 일강박은 모두 가정으로 인한 직장 갈등과 직장으로 인한 가정 갈등에 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 일향유 요인은 직장-가정 갈등의

2개 요인에 대하여 아무런 영향관계를 나타내지 못한 결과를 보였다.

2.4.2 직장-가정갈등과 삶 만족 간의 선행연구

직장-가정갈등과 삶 만족에 대한 선행연구로 김주현, 문영주(2010)는 직장가정 갈등은 개인 삶의 질을 저하하고 반대로 직장-가정 강화는 삶의 질을 높일 수 있다고 하였다. 김용훈, 이규만(2011)은 삶 만족을 직장생활 만족과 가정생활 만족으로 구분하여 직장가정갈등이 미치는 영향에 대한 연구에서 직장가정갈등은 생활 만족에 부정적인 영향을 미치는 결과를 제시하였다. 이숙정(2011)은 기혼여성의 직장-가정 갈등이 삶의 만족(직무만족, 생활만족)에 미치는 영향을 파악하는 연구에서 기혼여성이 지각하는 직장-가정갈등 문제는 직무만족, 생활만족의 전반적인 부분에서 부적인 상관관계의 결과를 보였다. 직장-가정갈등과 삶의 만족에 대한 연구에서 직장-가정갈등이 가정-직장 갈등에 비해 보다 더 삶의 만족에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다(김홍규, 가영희, 2005). 박장혁(2016)은 중대기업이 직영하는 체인외식업체 근무자를 대상으로 직장으로 인한 가정갈등이 삶 만족에 부(-)의 영향으로 가정으로 인한 직장갈등은 삶 만족에 영향을 미치지 못하는 결과를 제시하였다.

3. 연구설계

3.1 연구모형

본 연구에서는 항공사에 종사하는 승무원을 대상으로 일중독이 직장-가정 갈등과 삶 만족에 미치는 영향 관계를 검증하였다. 이를 연구모형으로 나타내면 Figure 1과 같다.

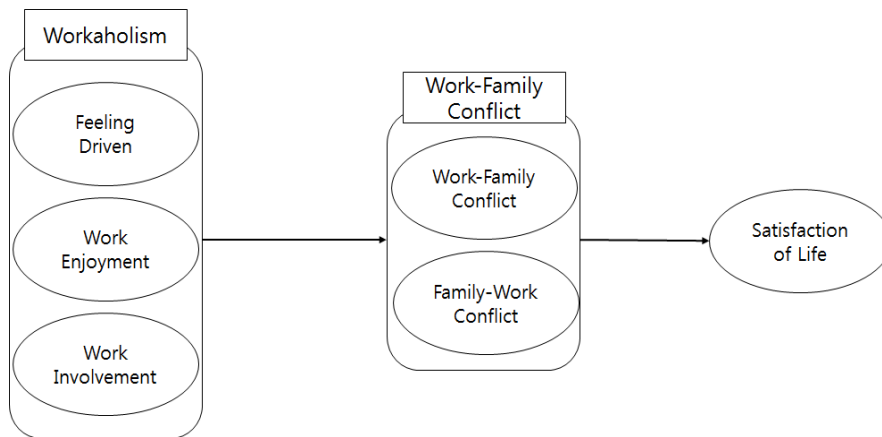


Figure 1. Research Model

3.2 변수의 조작적 정의

3.2.1 일중독

본 연구에서 일중독이란 ‘장시간 일에 노출되어 있는 사람이 일을 지속적으로 하고자 하는 현상’으로 정의한다. 이는 일을 할 때 맡은바 책임을 다하고 일을 통해서 인정을 받을 수 있다고 인식하여 지속적으로 일을 하려하거나 일에 몰입하고 일을 통해 기쁨과 즐거움을 얻으려하는 내면의 의지 상태라고 할 수 있다. 이를 측정하기 위해 Spence & Robbins(1992)와 오창현, 최우성(2016)의 선행연구를 바탕으로 ‘일이 재미있다고 느낄 때가 많음’, ‘맡은 업무(Duty)를 수행해야 하는 책임감’, ‘비행근무 중에는 지루하지 않고 몰입함’ 등 총 16문항으로 구성하였으며, Likert 5점 척도([1점]전혀 아니다←보통이다→매우 그렇다[5점])를 활용하였다.

3.2.2 직장-가정갈등

직장가정 갈등이란 ‘직장이나 가정에서 요구되어지는 역할이 계획한 대로 동시에 할 수 없는 데에서 오는 개인의 내적 갈등의 한 형태’라고 정의한다. 즉 직장-가정 갈등이란 사람과의 갈등을 일으키거나 업무에 마찰을 만들어 갈등을 빚어내기 보다는 역할을 수행 할 수 없는 대해서 오는 내적인 고민과 갈등이라고 할 수 있다. 이를 측정하기 위해 Mesmer-Magnus & Viswesvaran (2005)의 연구, 그리고 Haslan, et al.(2014)이 제시한 직장-가정갈등 척도(WAFCS)를 바탕으로 Likert 5점 척도([1점]전혀 아니다←보통이다→매우 그렇다[5점])로 4문항으로 구성하였다.

3.3.3 삶 만족

삶의 만족이란 개인이 인지한 기대보다 더 좋은 결과가 생겼을 때 나오는 행복이나 기쁨의 정도라고 정의할 수 있다. 이를 측정하기 위해 삶의 만족의 대표적인 척도인 Diener et al.(1985) (SWLS: satisfaction with life scale)의 5문항으로 구성하였으며, Likert 5점 척도([1점]전혀 아니다←보통이다→매우 그렇다[5점])를 활용하였다

3.3 연구가설의 설정

3.3.1 일중독과 직장-가정갈등

일중독은 직장-가정갈등과 가정-직장갈등에 영향을 미치는 것으로 가정하였다. 직장-가정갈등 간의 관계에 대한 선행연구에서 일중독은 직장-가정갈등의 다양한 영향관계의 원인으로 나타나고 있었다(McMillan et al., 2002; Scott et al., 1997). 일중독 증가 시 직장가정갈등을 더욱 증가시킨다는 부정적인 결과와(McMillan et al., 2002; Scott et al., 1997) 일중독의 증가 시 갈등이 감소되는 긍정적 결과(Korn et al., 1987), 일중독의 증가 시 조직에는 긍정적 영향을 줄 수 있지만 개인의 삶에는 부정적 결과가 나타날 수 있다고 주장하였다(정병석, 탁진국, 2009; Schaeff & Fassel, 1988). 선행연구를 바탕으로 가설 1은 다음과 같이 설정되었다.

H1 일중독이 직장-가정갈등에 유의한 영향을 미친다.

H1_1 일향유는 가정으로 인한 직장갈등에 유의한 영향을 미친다.

H1_2 일강박은 가정으로 인한 직장갈등에 유의한 영향을 미친다.

H1_3 일몰입은 가정으로 인한 직장갈등에 유의한 영향을 미친다.

H1_4 일향유는 직장으로 인한 가정갈등에 유의한 영향을 미친다.

H1_5 일강박은 직장으로 인한 가정갈등에 유의한 영향을 미친다.

H1_6 일몰입은 직장으로 인한 가정갈등에 유의한 영향을 미친다.

3.3.2 직장-가정갈등과 삶 만족

직장-가정갈등, 가정-직장갈등은 삶의 만족에 직접적인 영향을 미치는 것으로 가정하였다. 선행연구에서 직장가정갈등은 삶의 만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(김주현, 문형주, 2010; 김홍규, 가영희, 2005). 또한 남성보다 여성 집단에서 더 크게 부정적 영향을 미치며(장재운, 김혜숙, 2003) 삶의 만족에 긍정적 영향도 고려해야 한다는 박경환(2012)의 연구를 바탕으로 다음과 같은 가설 2를 설정하였다

H2 직장가정갈등은 삶 만족에 유의한 영향을 미친다.

H2_1 가정으로 인한 직장갈등은 삶 만족에 유의한 영향을 미친다.

H2_2 직장으로 인한 가정갈등은 삶 만족에 유의한 영향을 미친다.

4. 실증분석

4.1 자료의 수집 및 분석방법

본 연구에서 선정한 표본은 항공사 승무원의 일중독 유형에 따라 직장-가정갈등을 증폭시키는지 완화시키는지 파악 목적으로 저비용 항공사의 대표적인 제주항공 객실 승무원을 대상으로 하였다. 조사 방법은 현장조사를 실시하였으며, 조사기간은 2017년 8월1일부터 8월 9일 9일간 연구의 취지를 설명한 후 조사에 동의하는 사람을 대상으로 임의표본추출방법으로 직접면담 조사를 실시하였다. 설문지는 총 350부를 배포하여 343부를 회수하였고, 이중 데이터로 활용하기 어려운 15부를 제외한 328부를 실증연구에 사용하였다.

본 연구의 실증분석에 앞서 조사 자료의 오류를 최소화하고 더욱 정확하고 신뢰도 있는 결과를 도출하고자 2017년 6월 9일부터 6월 11일 3일간 제주항공 승무원 50명에게 사전 설문을 하였다. 설문 사전 조사 결과, 일중독의 설문문항 총 19개 중 3문항이 중복 로딩이 되어 제거가 되었다. 제거된 3문항은 ‘나는 일에 너무 깊이 빠져 들지 않았으면 한다.’, ‘나는 나의 일에만 관심이 있다.’, ‘나는 일을 하면서 즐겁게 시간을 보내고 싶다.’이다. 나머지 직장-가정갈등은 2개의 요인 10문항으로, 삶 만족은 단일 요인 5 문항으로 추출되어 본 연구에 활용되었다.

실증분석에서는 표본의 특성을 파악하기 위한 빈도분석, 측정변수들의 개념타당성 및 신뢰성 검증을 위한 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석, 요인구성항목의 단일차원성 검정을 위한 확인 요인분석과 집중타당성과 판별타당성 검증을 위하여 AVE, CR분석을 실시하였으며 설정된 모형의 검증은 구조방정식모형을 적용하여 분석하였다.

4.2 표본의 특성

본 연구의 응답자인 표본은 국내 항공사 중 제주항공 여승무원으로 총 응답자의 수는 328명으로 이에 대한 특성을 파악하기 위하여 빈도분석과 기술통계를 수행하였다.

분석결과 연령은 20대가 312명(64.9%), 30대가 112명(34.1%), 40대가 3명(0.9%)으로 나타났다. 미혼자가 277명(84.5%)로 기혼자 51명(15.5%)를 훨씬 많이 나타났다. 자녀1명은 15명(4.6%), 자녀2명은 5명(1.5%), 자녀3명은

1명(0.3%), 대부분은 자녀가 없거나 결혼을 하지 않은 미혼자로서 307명(93.6%)로 나타났다. 전문대 졸업자는 52명(15.9%), 가장 많은 대학교 졸업자는 266명(81.1%), 대학원 이상자는 10명(3.0%)로 나타났으며, 인턴 승무원은 91명(27.7%), 일반 승무원은 135명(41.2%), 부사무장은 80명(24.4%), 사무장은 20명(6.1%), 선임 사무장 이상은 2명(0.6%)로 비율이 적절하게 나타났다.

응답자 특성을 종합해 볼 때 국내 저가 항공사 중 제주항공 여승무원의 주류집단은 미혼인 20대로써 입사한지 2~3년이 된 일반 승무원으로 요약해 볼 수 있다.

4.3 요인분석 및 신뢰성 분석

4.3.1 일중독의 탐색적 요인분석

일중독 16개 문항에 대한 탐색적 요인분석 수행결과 총 14개의 문항이 탐색적 요인분석에 투입되어 3개의 요인이 추출되었다. 일중독 설문 문항 중 ‘몸이 아프면 비행근무에 영향을 끼칠까 걱정이 됨’과 ‘비행근무 시 더 많은 근무와 관련된 활동(Walk around, 정리정돈, 승객응대 등)에 열중함.’의 문항은 중복 로딩 되는 결과를 보여 제거되었다. KMO는 0.848을 보여 0.75 이상의 기준을 충족하고 있었으며, Bartlett's 구형성 검증은 $p < 0.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 추출된 3개 요인의 설명력을 나타내는 총 분산설명력은 60.101%이요 요인 적재량은 0.4 이상을

Table 1. exploratory factor analysis of Workaholism

Factor (variance explained)	Measurement Survey	factor loading	Eigen value	average (standard deviation)	reliability coefficient
Work en- joyment (22.853)	I often find working interesting	.834	4.753	3.251 (0.674)	0.822
	My work is so fun that I sometimes feel like it's not a job	.830			
	I enjoy most of my working hours	.761			
	I prefer flight service work to other department work.	.614			
	During the flight, I don't even know when time goes by, so I work	.605			
Feeling driven (21.705)	I work harder when I have an event than usual.	.585	2.051	4.120 (0.491)	0.805
	I have a responsibility to perform my duties	.801			
	I have a sense of duty to do the assigned schedule	.787			
	I have a mental burden before flight service	.720			
Work involve- ment (15.543)	I think I should always work late on my flight.	.713	1.398	3.550 (0.660)	0.640
	I must work hard regardless of how I feel.	.492			
	I'm not bored and I'm absorbed in flight service	.820			
	I concentrate on my duties while I'm on the flight.	.660			
	I mostly have work-related accidents during my flight.	.615			

KMO 0.848 Bartlett Chi-square 1641.090(df 91) sig. 0.000 Total variance explained 60.101%
factor loading >0.4

보이고 있어 개념 타당성을 확보하였다. 또한 추출된 요인의 신뢰도 역시 충족되고 있는 것으로 분석되었다. 추출된 3개 요인에 대하여 각각 ‘일항유’, ‘일강박’, ‘일몰입’으로 요인 명을 붙였으며 이는 Spence & Robbins (1992)와 오창현, 최우성(2016)의 선행연구와 같은 결과이며 각 요인에 대한 세부적 분석 결과는 Table 1과 같다.

4.3.2 직장-가정갈등의 탐색적 요인분석

직장-가정갈등 측정에 사용된 10개 문항에 대한 탐색적 요인분석을 수행하여 개념 타당성과 수렴 타당성의 확인과 향후 분석을 위하여 요인을 추출하였다. 직장가정 갈등 측정 문항 10개에 대한 분석결과 2개의 요인이 추출되었다. 추출된 요인인 총 분산설명력이 66.821%이었으며 요인 적재량은 0.4 이상의 값을 나타내고 있어 개념타당성을 충족하고 있는 것으로 분석되었다. 또한

요인분석을 수행하기 위하여 분석한 KMO는 0.864이었으며 Barlett's의 구형성 검증은 $p < 0.01$ 에서 유의한 것으로 나타나 요인분석 수행을 위한 가정 역시 충족하고 있는 것을 분석되었다.

추출된 2개의 요인대한 ‘가정으로 인한 직장갈등’과 ‘직장으로 인한 가정갈등’의 이름으로 요인을 명명하였으며, 이는 기존 직장-가정갈등에 대한 선행연구들 Mesmer-Magnus & Viswesvaran(2005)과 Haslan et al.(2014)의 연구에서 파악된 요인과 동일한 결과를 보이는 것으로 분석되었다. 가정으로 인한 직장갈등 요인의 신뢰도는 0.892로 나타났으며 직장으로 인한 가정갈등은 0.838로 나타나 추출된 요인의 신뢰도는 높은 것으로 분석되었다. 다음의 Table 2에 삶의 만족에 대한 요인분석 결과를 제시하였다.

Table 2. exploratory factor analysis of Work-Family Conflict

Factor (variance explained)	Measurement Survey	factor loading	Eigen value	average (standard deviation)	reliability coefficient
Work Family Conflict (35.497)	Involvement in family work hinders flight work.	.902	4.715	1.944 (0.743)	0.892
	Tired of family responsibilities, unable to concentrate on flying duty.	.885			
	If i don't have a family affair, I'll be a good flight attendant.	.825			
	Often unable to concentrate on flying work due to family problems	.745			
	family work has a negative impact on flying.	.728			
Family Work-Conflict (31.324)	Flying work prevents you from spending enough time with your family	.813	1.967	2.866 (0.785)	0.838
	Flight work has a negative impact on family work	.771			
	neglecting family work due to immersion in flight work	.767			
	Often angry at home because of the stress of flying	.736			
	Lack of time for work after work at home	.733			

KMO 0.864 Bartlett Chi-square 1784.222(df 45) sig. 0.000 Total variance explained 66.821%
 factor loading > 0.4

4.3.3 삶 만족의 탐색적 요인분석

삶 만족의 5개 측정문항에 대한 요인분석 결과 1개의 요인이 추출되었다. 요인분석 수행을 위하여 파악한 KMO는 0.846, Bartlett's 구형성 검증은 sig. 0.000을 나타내 가정을 충족하고 있는 것으로 분석되었다. 추출된 요인의 설명력을 나타내는 총 분산설명력은 62.274%로 수렴 타당성이 확보되는 기준인 0.5 이상의 값을 나타냈으며 요인 적재량은 0.7 이상의 높은 값을 보이고 있어 개념 타당성 기준인 0.4 이상으로 개념타당성을 확보하고 있는 것으로 분석되었다. 본 연구의 삶의 만족 측정을 위하여 사용된 속성은 Diener et al.(1985)이 개발한 삶 만족 척도 5문항을 그대로 이용하였으며, 요인분석 결과 이들의 연구와 동일한 결과를 나타냈다. 삶 만족 요인의 신뢰도는 0.842로 신뢰성을 충족하고 있는 것으로 분석되었다. 다음의 Table 3 삶의 만족에 대한 요인분석 결과를 제시하였다.

Table 3. exploratory factor analysis of Satisfaction of Life

Factor (variance explained)	Measurement Survey	factor loading	Eigen value	average (standard deviation)	reliability coefficient
Satisfaction of Life (62.274)	Satisfied with my life	.826	3.114	3.355 (0.625)	0.842
	The conditions of my life are excellent.	.812			
	I've had something important in my life so far.	.798			
	Most of my life is similar to my ideals	.761			
	Even if I live again, I will live like I do now	.745			

KMO 0.846 Bartlett Chi-square 635.331(df 10) sig. 0.000 Total variance explained 62.274%
factor loading > 0.4

4.3.4 확인적 요인분석

연구모형을 구성하고 있는 각 차원에 대한 확인요인분석 결과 적합도는 $\chi^2 = 380.776$ (df=312, p=0.005)로 나타난 가운데, GFI(0.929)와 AGFI(0.901), NFI(0.920), CFI(0.979)가 권고지수(0.90 이상)를 충족하고 있는 것으로 나타났다. RMR=0.04(≤ 0.05) 적합도지수는 권고지수를 상회하고 있어 본 연구에서 변수들 간의 관계를 추정하는 데 큰 문제는 없는 것으로 판단된다. 다음의 Table 4 삶의 만족에 대한 확인요인분석 결과를 제시하였다.

Table 4. Measuring Model Analysis Result of All Research Unit

Factor	Measurement Survey	Standardized coefficient	Average Variance Extracted(AVE)	t-value	sig.
Work enjoyment	I often find working interesting	0.785	-	-	-
	My work is so fun that I sometimes feel like it's not a job	0.637	0.067	13.368	0.000
	I enjoy most of my working hours	0.789	0.070	13.219	0.000
	I prefer flight service work to other department work.	0.706	0.073	11.576	0.000
	During the flight, I don't even know when time goes by, so I work	0.723	0.079	10.863	0.000
	I work harder when I have an event than usual	0.622	0.085	8.120	0.000

Factor	Measurement Survey	Standardized coefficient	Average Variance Extracted (AVE)	t-value	sig.
Feeling driven	I have a responsibility to perform my duties	0.667	-	-	-
	I have a sense of duty to do the assigned schedule	0.752	0.078	10.762	0.000
	I have a mental burden before flight service	0.716	0.103	10.679	0.000
	I think I should always work late on my flight	0.690	0.115	8.289	0.000
	I must work hard regardless of how I feel.	0.763	0.109	10.975	0.000
Work involvement	I'm not bored and I'm absorbed in flight service	0.729	-	-	-
	I concentrate on my duties while I'm on the flight.	0.688	0.156	7.173	0.000
	I mostly have work-related accidents during my flight.	0.742	0.134	7.794	0.000
Work Family Conflict	Involvement in family work hinders flight work.	0.940	-	-	-
	Tired of family responsibilities, unable to concentrate on flying duty.	0.877	0.040	23.885	0.000
	If I don't have a family affair, I'll be a good flight attendant.	0.680	0.051	14.730	0.000
	Often unable to concentrate on flying work due to family problems	0.747	0.052	17.992	0.000
	Neglecting family work due to immersion in flight work	0.668	0.051	14.679	0.000
Family Work-Conflict	Flying work prevents you from spending enough time with your family.	0.629	-	-	-
	Flight work has a negative impact on family work	0.812	0.099	11.211	0.000
	Neglecting family work due to immersion in flight work	0.818	0.110	11.247	0.000
	Often angry at home because of the stress of flying	0.636	0.104	9.882	0.000
	Lack of time for work after work at home	0.621	0.078	10.613	0.000
Satisfaction of Life	Satisfied with my life.	0.815	-	-	-
	The conditions of my life are excellent.	0.712	0.063	13.346	0.000
	Most of my life is similar to my ideals.	0.760	0.069	13.866	0.000
	Most of my life is similar to my ideals	0.786	0.085	12.402	0.000
	Even if I live again, I will live like I do now	0.632	0.085	11.718	0.000

$\chi^2 = 380.776$, $df = 312$, $RMR = 0.04$, $GFI = 0.929$, $AGFI = 0.901$, $NFI = 0.920$

각 요인의 구성개념에 대한 판별타당성과 집중타당성을 파악하기 위하여 상관계수분석을 실시하였으며, 확인요인 분석의 표준화추정치를 바탕으로 AVE, CR 분석을 실시하였다. 분석결과는 Table 5와 같다. 각 요인의 상관계수의 제곱값이 결정계수가 AVE보다 작아 판별타당성을 확보하였고, AVE와 CR 계수가 기준치를 넘어서고 있어 집중타당성을 확보하였다.

Table 5. Correlation among each variable, AVE, CR

		Work enjoyment	Feeling driven	Work involvement	Family Work-Conflict	Work Family Conflict	Satisfaction Life	AVE**	CR***
Work enjoyment	Pearson correlation	1						0.509	0.860
	probability								
Feeling driven	Pearson correlation	.388	1					0.516	0.842
	coefficient determination	.151							
	probability	.000							
Work involvement	Pearson correlation	.278	.432	1				0.518	0.763
	coefficient determination	.077	.187						
	probability	.000	.000						
Family Work-Conflict	Pearson correlation	-.173	-.312	-.028	1			0.624	0.891
	coefficient determination	.030	.097	.001					
	probability	.002	.000	.616					
Work Family Conflict	Pearson correlation	-.333	-.062	.086	.415	1		0.503	0.833
	coefficient determination	.111	.004	.007	.172				
	probability	.000	.263	.118	.000				
Satisfaction Life	Pearson correlation	.552	.196	.066	-.228	-.301	1	0.553	0.860
	coefficient determination	.304	.039	.004	.052	.090			
	probability	.000	.000	.231	.000	.000			

coefficient determination : the square value of the correlation coefficient for each factor < AVE

probability: P < 0.01 probability: P <0.005

**AVE >0.5

***CR >0.7

4.4 연구모형 결과

분석결과, 제안된 모형의 전반적인 적합도 지수는 $\chi^2=363.991(df=316, p<0.05)$, RMR=0.037, GFI=0.929, AGFI=0.903, NFI=0.923 나타나 모형의 적합성이 충족되었으며, 각 구성 개념 간 인과관계의 유의성 및 경로계수는 Figure 2와 같이 나타났다.

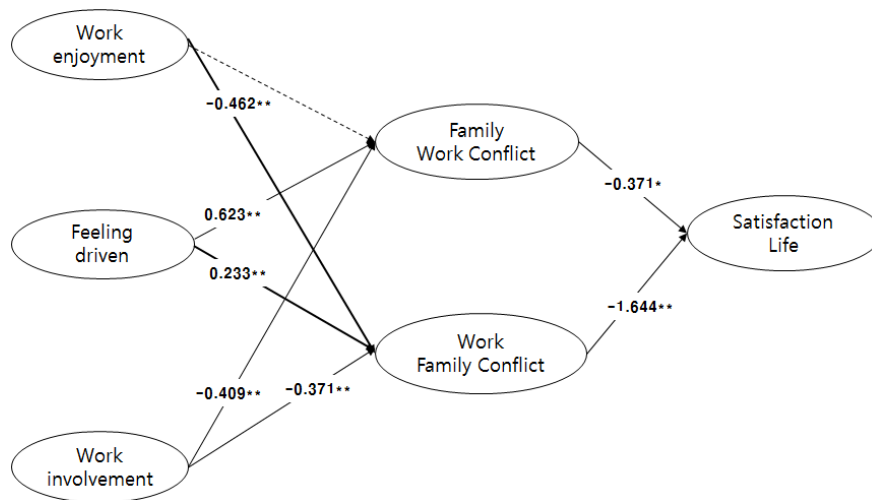


Figure 2. Results of the structural equation model

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

4.4 가설 검증

일중독이 직장-가정갈등에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 검증을 위한 Table 6.의 구조모형 분석 결과를 보면 가설1_1 일향유($t=-1.406, p<0.160$)는 가정으로 인한 직장갈등에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났으나 이를 제외한 모든 가설들은 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

먼저, 가설1_2에서 일향유($t=-5.356, p<0.01$)는 직장으로 인한 가정갈등에 부(-)의 영향으로 유의한 영향을 미치며, 가설1_3 일강박($t=4.657, p<0.01$)은 가정으로 인한 직장갈등에 정(+)의 영향으로 유의한 영향을 미치고 가설1_4에서 일강박($t=2.575, p<0.01$)은 직장으로 인한 가정갈등에 정(+)의 방향으로 유의한 영향을 미친다. 가설1_5 일몰입($t=-3.328, p<0.01$)은 가정으로 인한 직장갈등에 부(-)의 방향으로 유의한 영향을 미치며, 가설1_6 일몰입($t=-3.484, p<0.01$)은 직장으로 인한 가정갈등에 부(-)의 방향으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설2_1 가정으로 인한 직장갈등($t=-2.393, p<0.05$)은 삶 만족에 부(-)의 방향으로 유의한 영향을 미치고, 가설2_2 직장으로 인한 가정갈등($t=-5.072, p<0.01$)은 삶 만족에 부(-)의 방향으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Table 6. Research Hypothesis Verification Result

Hypothesis	Channel	Standardized Coefficient	Standard error	t-value	sig.
Hypothesis 1	Hypothesis 1-1 Work enjoyment → Family-Work Conflict	-0.115	0.096	-1.406	0.160
	Hypothesis 1-2 Work enjoyment → Work-Family Conflict	-0.462	0.087	-5.356	0.000
	Hypothesis 1-3 Feeling driven → Family-Work Conflict	0.623	0.255	4.657	0.000
	Hypothesis 1-4 Feeling driven → Work-Family Conflict	0.233	0.148	2.575	0.010
	Hypothesis 1-5 Work involvement → Family-Work Conflict	-0.409	0.213	-3.328	0.000
	Hypothesis 1-6 Work involvement → Work-Family Conflict	-0.371	0.157	-3.484	0.000
Hypothesis 2	Hypothesis 2-1 Family-Work Conflict → Satisfaction of Life	-0.371	0.130	-2.393	0.017
	Hypothesis 2-2 Work-Family Conflict → Satisfaction of Life	-1.644	0.319	-5.072	0.000

$\chi^2=363.991(df=316, sig=0.032)$ RMR=0.037, GFI=0.929, AGFI=0.903, NFI=0.923

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$ Show only meaningful relationships as solid lines

5. 결 론

본 연구의 실증분석 결과는 다음과 같이 도출되었다.

첫째, ‘일중독이 직장-가정갈등에 유의한 영향을 미친다’는 세부가설 6개로 구분되어져 구조모형분석을 통하여 검증하였다. 검증결과 5개의 가설이 채택되었다. 일중독의 하위변수 중 일향유는 직장으로 인한 가정 갈등의 요인으로 부(-)의 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 하지만 가정으로 인한 직장 갈등에는 아무런 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 일 몰입은 직장-가정갈등 양방향에 모두 부(-)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 일강박은 양방향 모두 정(+)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이런 연구결과는 선행연구에서와 같이 일중독 증가 시 직장-가정갈등을 더욱 증가시킨다는 부정적인 결과와(McMillan et al., 2002; Scott et al., 1997) 일중독의 증가 시 갈등이 감소되는 긍정적 결과(Korn et al., 1987)를 가져 오고 있다는 의견과 일치한다. 연구 결과 일향유감에 대해 높게 지각하면 역할갈등보다는 자신의 일에 몰입하고 만족하는 측면이 높기 때문에 이러한 결과가 도출된 것으로 사료된다. 하지만 일강박의 개념은 일을 하고 있거나 일하기 전에 어려움을 느끼는 정도가 심한 경우이기 때문에 직장과 가정 양방향 모두 갈등의 원인이 될 수 있다. 따라서 일강박을 높게 느끼는 사람일수록 역할갈등을 더욱 심하게 느낀다고 할 수 있다. 이는 일강박은 의무감과 책임감 등 심적 부담감을 가지고 있기 때문에 이러한 결과가 도출된 것으로 사료된다.

둘째, ‘직장-가정갈등이 삶 만족에 유의한 영향을 미친다’는 세부가설 2개로 구분되어져 구조모형분석을 통하여 검증하였다. 검증결과 2개 가설 모두 가설이 채택되었다. 직장-가정갈등 중 하위 변수 중 가정-직장갈등과 직장-가

정갈등 모두 삶 만족에 부(-)의 방향으로 영향을 미치고 있어 선행연구와 동일한 연구결과를 보였다. 즉 역할갈등은 직장에서나 가정에서 모두 삶 만족을 저하시키는 원인이 되며, 개인의 삶에 까지 직장과 일이 영향을 끼칠 수 있다는 것을 알 수 있다.

본 연구를 통해 실무적으로 시사점은 다음과 같다.

첫째, 일중독의 하위변수인 일향유와 일몰입에 대해 높게 지각한 승무원들은 직장-가정갈등을 낮추는 것으로 나타났다. 따라서 승무원들이 일 하는 자체에 대해 더욱 즐거움을 가지고 보람을 느낄 수 있는 조직문화로 조성해야 할 것이다. 또한 일강박은 갈등의 핵심 원인 요소가 되기 때문에 반드시 줄일 수 있는 방안을 마련해야 할 것이다. 구체적으로 맡은 업무(Duty)에 대한 의무감을 줄일 수 있는 방안으로는 비행 중 서비스를 위해 준비하는 과정을 최소화하여 일의 업무량을 줄이는 방법을 생각할 수 있다. 스케줄의 변경이나 다른 사람과 스케줄 교환을 용이하게 한다면 개인 스케줄을 반드시 이행해야하는 부담감을 줄일 수 것으로 사료된다. 둘째, 직장-가정갈등은 개인의 삶 만족에 부정적인 영향을 미치고 있어 선행연구와 동일한 연구결과를 보였다. 항공사에서는 직원의 삶 만족은 개인생활 뿐만 아니라 직장생활에까지 영향을 미치므로 삶의 만족을 향상시킬 수 있는 기준을 설정할 필요가 있을 것으로 보인다.

본 연구에서 설정된 연구모형의 가설을 검증하고 위해 실증분석을 실시하였고 이에 따른 학문적 시사점과 실무적 시사점을 제시하였음에도 불구하고 다음과 같은 연구의 한계를 갖고 있다.

첫째, 본 연구의 결과의 일반화 가능성에 대한 검토가 요구된다. 본 연구는 조사 대상자들이 모두 제주항공 여승무원들로 비슷한 업무 부담과 책임을 맡고 있는 바, 일중독이 직장-가정갈등과 삶의 만족에 미치는 영향에 있어서는 이러한 유의미한 영향이 있다. 특히 이 집단의 여성들은 타고난 자질이든 아니면 조직 문화의 차이에서 나타난 것이든 일반적인 직업군의 여성들과는 다른 특성(조직문화, 불규칙한 업무, 개인의 성격, 가치관 등)을 가질 것으로 추론된다 따라서 그 차이의 근원에 대한 보다 체계적인 분석 즉 조직의 문화나 개인의 성격특성, 사회적인 맥락 등 다양한 방향의 연구들이 추후 검토되어야 할 것이다.

둘째, 현재 우리나라의 많은 항공사가 있으며 이들 중 수익구조 및 서비스 형태에 따라 겪는 일중독이나 직장-가정갈등의 차이가 있을 것이다. 따라서 추후 저비용 항공사(LCC)와 대형 항공사(FSC)항공사의 비교분석을 통해 좀 더 연구가 보완 되어야 할 것이다.

REFERENCES

- Bonebright, C. A., Clay, D. L., and Ankenmann, R. D. 2000. "The relationship of workaholism with work-life conflict, life satisfaction, and purpose in life." *Journal of Counseling Psychology* 47(4):469-477.
- Chang Heon Oh, and Woo Sung Choi. 2016. "A Study on the Effect of Workaholism on Work-Family Conflict and Organizational Citizenship Behavior among Hospitality Industry Employee's: The Moderating Effect of Self-Efficacy." *The Tourism Sciences Society of Korea* 40(6):163-187.
- Choi Min Hye, Kim InSin, and Kim HeeJin. 2016. "The effect of female flight attendants' fatigue through working condition on safety behavior and work-family conflict." *Tourism & Leisure Research* 28(12):389-403.
- Greenhaus, J. H. and Singh, R. 2003. Work-family linkages, A Sloan work and family encyclopedia entry Available online at http://wfnetwork.bc.edu/encyclopaedia_entry.php?id=263&area=All Last consulted 1 October 2008.
- Greenhaus, J. H., and Beutell, N. J. 1985. "Sources of conflict between work and family roles." *Academy of Management Review* 10(1):76-88.

- Hai Sook Kim, and Jae Yoon Chang. 2003. "The Gender Differences in the Effects of Work-Family Conflict on the Life Satisfaction and Job Attitudes." *Korean Journal of Culture and Social Issues* 9(1):23-42.
- Haslan, D., Filus, A., Morawska, A., Sanders, M. R., and Fletcher, R. 2014. The Work-Family Conflict Scale(WAFCS): Development and initial validation of a self-report measure of work-family conflict for use with parents. *Child Psychiatry Hum Dev*, Online:1-21.
- Heung Gyu Kim, and Yong Hee Ka. 2005. "A Study on the conflicts and satisfaction at the adults` places of work - family." *JOURNAL OF KOREAN HOME MANAGEMENT ASSOCIATION* 23(1):85-98.
- In Hee Lee, and Yong Deok Heo. 2013. "A Study on antecedent factors and consequent factors for Work-Family Conflict of service encounter employees in travel industry." *Journal of Tourism Management Research* 56(0):265-280.
- In Kyu Park, Hee Chun Lee, and Hee Won Jun. 2011. "Work-Family Conflict of Organization Factor Variables on Hotel Employees." *International Journal of Tourism Management and Sciences* 25(6):115-130.
- Jin Kook Tak, and Byung Seok Jeong. 2009. "A Study on the Antecedents and Outcomes of Workaholism Disposition." *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology* 22(2):295-317.
- Jong Min Lee, and Jin Ho Lee. 2014. "A Study on the Relationship among Work-Family Conflict, Job Satisfaction," Life Satisfaction and Turnover Intention of Married Flight Attendants. *Journal of Tourism Management Research* 61(0):227-247.
- Kim, Ju-Hyun, and Moon, Young-Joo. 2010. "The Impacts of Gender Role Attitudes on Marriage Life Satisfaction and Work Satisfaction among Women of Double Income Households: With a Focus on the Mediating Effects of Work-family Conflict and Work-family Enhancement." *Korean Family Resource Management Association* 14(2):109-126.
- Korn, E., Pratt, G., and Lambrou, P. 1987. *Hyper-performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Kyu Man Lee, and Yong Heun Kim. 2011. "The Influential Factors of Work-Family Conflict and Life Satisfaction." *KOREAN CORPORATION MANAGEMENT REVIEW* 39(0):101-117.
- Lee In Suk, Jung, Mu Kwon, Nam Jung Hun, Kim Jun Won, and Hwang Jae Won. 2008. "The Effect of Organizational Members' Workaholism on their attitudes." *Korea Journal of Business Administration* 21:2605-2626.
- Lee, Suk Jung. 2011. "The Mediation Effect of Emotional Leadership between Work-Family Conflict and Life Satisfaction." *Journal of Women's Studies* 21(2):81-112.
- Machlowitz, M. 1980. *Workaholics: Living with them, working with them*. New York: Simon & Schuster.
- McMillan, L. H., Brady, E. C., O'Driscoll, M. P., and Marsh, N. V. 2002. "A multifaceted validation study of spence and robbins'(1992) workaholism battery." *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 75(3):357-368.
- Mesmer-Magnus, J. R., and Viswesvaran, C. 2005. "Convergence between measures of work-to-family and family-to-work conflict: A meta-analytic examination." *Journal of Vocational Behavior* 67:215-232.
- Minhye Choi, and Insin Kim. 2015. "Exploring flight attendants' emotional labor and their service sabotage: The moderating effect of customer dysfunctional behavior." *International Journal of Tourism Management and Sciences* 30(5):335-354.
- Myers, D. G., and Diener, E. 1995. "Who is happy?" *Psychological Science* 6(1):10-19.
- Neugarten, B. L., Havighurst, R., and Tobin, S. 1961. "The measurement of life satisfaction." *Journal of Gerontology* 16:134-143.
- Oates, W. E. 1971. *Confessions of a workaholic: The facts about work addiction*. New York: World Publishing Company.
- Oh, Jikyung, Noh, Yonghwi, and Kim, Eunkyu. 2014. "The Effect of Work-Family Conflict of Married Female Flight

- Attendant on Service Quality of Airline Company.” *Journal of Tourism and Leisure Research* 26: 243–262.
- Park, Jang Hyeok. 2016. “The Structural Relationship among job Insecurity, Workaholism, Work–Family Conflict and Satisfaction of Lif.” Sejong University.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., Van der Heijden, Frank MMA., and Prins, J. T. 2009. “Workaholism, burnout and well-being among junior doctors. The mediating role of role conflict.” *Work & Stress* 23(2):155–172.
- Scottl, K. S., Moore, K. S., and Miceli, M. P. 1997. “An exploration of the meaning and consequences of workaholism.” *Human Relations* 50(3):287–314.
- Seon Hee Ko. 2016. “Effects of Role Stress on Work–Family Conflict among Flight Attendants: Moderating Effect of Social Support.” *International Journal of Tourism Management and Sciences* 31(1):1–18.
- Seon Hwa Kwag, and Wang Eui Kim. 2013. “The Effect of Workaholism on Job Performance–The Moderating Effects of Social Support and Locus of Control–.” *Juurnal of Human Resource Management Research* 20(4):201–225.
- Shaffer, M. A., Joplin, J. R., and Hsu, Y. 2011. “Expanding the boundaries of work–family research: A review and agenda for future research.” *International Journal of Cross Cultural Management* 11(2):221–268.
- Spence, J. T., and Robbins, A. S. 1992. “Workaholism: Definition, measurement, and preliminary results.” *Journal of Personality Assessment* 58(1):160–178.
- Spruell, G. 1987. “Work fever.” *Training and Development Journal* 41:41–45.
- Yong Hyun Cho, and Myung Sun Choi. 2013. “The Effect of Work–Family Conflicts on Job Satisfaction of Married Stewardesses in Airline Company.” *Journal of Tourism Sciences* 37(3):169–188.