

항공사 승무원의 조직문화, 개인특성, 일중독, 직장-가정 갈등이 삶만족에 미치는 영향 - 항공 승무원을 중심으로 -

이정아[†]

제주항공

The Influence of Organizational Culture, Personal Characteristics, Workaholics, Work-Family Conflict on Life Satisfaction

: Focused on the Flight Attendants on the Airline

Lee, Jung-A[†]

Jeju Air

ABSTRACT

Purpose: The purpose of this study is to investigate the effects of organizational culture, personality Traits, work addiction and workplace family conflict on the life satisfaction of Korean Air crew.

Methods: The collected data through the survey were analyzed using structure equation model analysis The sample used for the empirical analysis is a total of 578 questionnaires.

Results: Empirical analysis summarized next. Organizational culture and personality characteristics have some effects on work poisoning.

However, the compulsion of work driven does not affect work-family conflict, Family-Work Conflict does not affect Life Satisfaction.

Conclusion: This paper has a contribution in that it extends the range of the academic research concerning Workaholic. Also this paper provides implications on effective human resource management method suitable for airline industry.

Key Words: Organizational Culture, Personality Traits, Workaholic, Work Family Conflict, Satisfaction of Life

● Received 9 December 2019, 1st revised 11 December, accepted 12 December 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

현대사회는 일중독 또는 초과노동이 만연되고 있으며 특히 한국의 경우 20세기 후반부터 경제적 이익이 더 우선시 되면서 신자유주의가 생겨났다. 예로부터 사람들은 일을 오래하거나 열심히 하려고 하는 것을 미덕으로 생각하고 그것에 가치를 부여하며 중요하게 생각되어 왔으며 현재도 초과노동을 하거나 업무가 끝난 시간이나 퇴근 후, 주말에도 일을 하려고 하는 일중독의 현상을 보이는 것이 하나의 좋은 직업윤리로 자리 잡고 있다. 이에 기업은 열심히 일에 매진하고 완전히 일에 몰입되어 성과를 이루거나 혹은 습관적으로 일에 헌신하면서 상당한 시간 일을 하는 근로자들을 높게 평가하고 승진의 기회가 더 많이 줌으로써(Bonebright, Clay & Ankenmann, 2000) 일중독이나 초과노동을 더 부추기고 있다. 이와 같이 신자유주의로 생겨난 초과노동, 전통적인 직업윤리는 열심히 일을 해야만 하는 중독증상이나 충동적인 탐닉, 부정적인 증상으로 해석되고 있다. 즉 이러한 일중독적인 현상은 사회문제의 부정적인 결과를 초래한다(Oates 1971; Schaeff & Fassel, 1988; Spence & Robbins, 1992).

기존 연구를 살펴보면, 일중독을 조직, 직무관련 특성이나 사회문화적 맥락, 정서적 성향과 연결하여 진행된 연구(배석현·박태경·김훈석, 2012; Spence & Robbins, 1992)와 일중독의 원인과 조직문화 관련 연구, 일중독과 개인특성의 연구(한광현, 2011))등의 연구가 진행되어 왔다. 하지만 최근 들어오면서 사람들은 일을 통해 즐거움과 보람을 얻고 더욱 오랫동안 일을 하고자하는 일중독의 긍정적인 부분에 대한 연구가 진행되었다(Scott, Moore & Miceli, 1997). 즉 장시간 일에 노출되어 있는 사람은 외적 강압이나 내적 부담으로 사회적 책임의식과 일을 통해 인정받으려 하며 기쁨과 즐거움을 얻으려하는 내면의 의지 상태인 일중독(workaholic)에 빠지기 쉽다는 연구들(Oates 1971; Schaeff & Fassel, 1988; Spence & Robbins, 1992)의 주장을 고려하여 일중독은 긍정적, 부정적 양 측면에 대한 연구의 필요성이 제기된다. 또한 일중독을 초래하는 다양한 원인들 중, 조직적인 측면에서의 조직문화와 개인적인 측면에서의 개인특성은 서로 영향관계를 가지고 있기 때문에 동시에 연구가 필요하다. 따라서 본 연구를 통해 일중독을 어떠한 조직문화와 개인적 차원의 개인특성이 일중독에 영향을 미치는지 살펴본다. 또한 일중독이 직장가정 갈등에 긍정 혹은 부정의 영향을 검증하여 궁극적으로 개인의 삶의 만족에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 한다. 특히 여성의 역할이 특히 강조되는 항공사의 상황에서 효과적으로 연구되고 측정될 수 있다고 판단하여 본 연구를 수행하였다.

본 연구는 실증방법으로 설문지를 이용하였으며, 연구의 조사대상은 한국 항공사에 근무하는 정규직과 인턴을 포함한 승무원을 대상으로 하였다. 수집된 설문지는 응답자의 인구 통계적 현황, 사용된 측정도구의 신뢰성과 타당성 분석의 예비분석과 구조모형분석을 통한 가설검증이 연구 분석에 사용되며, 실증 분석을 위하여 사용된 통계프로그램은 SPSS 18.0과 AMOS 18.0을 이용하였다.

2. 이론적 배경 및 선행연구

2.1. 조직문화

조직문화는 유형에 따라 조직문화가 영향을 미치는 다양한 변수를 고려하여 연구가 수행되었다. 직무만족, 조직몰입 및 혁신적 업무행동의 영향 관계가 차이가 있을 것이라는 가정 하에서 연구가 진행되어 왔으며, 연구의 결과 조직문화가 직무만족, 조직몰입 및 혁신적 업무행동에 유의한 영향을 미친다고 밝히고 있었다(AMOS & Weathington, 2008). 조직문화변수들 중 참여문화, 유연성문화, 개발문화, 팀워크, 기업가문화, 과업지향문화가 조직몰입에 긍정적

영향을 미친다(Firuzjaeyan-A, Firuzjaeyan-M & Sadeghi, 2015)고 주장한다. 또한 사람중심문화, 혁신문화, 개발 문화, 위계적 문화는 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 연구(Belias, Koustelios, Vairaktarakis & Sdrolis, 2015)와, 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 조직문화유형 중 성과(결과)지향문화, 위계적 문화(Tepeci & Bartlett, 2002)의 연구 결과를 제시하였다. 서명선·조주은(2010)은 각 항공사별로 조직문화의 하위요인 중 의사소통과 동일시, 규정이행 강조와 교육 강조가 서비스품질에 영향을 미치는 요인으로 확인하였다.

2.2. 개인특성

개인특성을 구성하는 이론에 대한 연구 고찰 결과, 연구자별로 다양하게 개인특성을 구분하여 연구되었다.

Rotter(1966)는 개인특성을 인간의 행동을 중심으로 유형화하였다. 통제위치(locus control)에 따라 내재적 개인 유형, 외재적 개인유형을 구분하여 설명하였다. 연구결과에 따르면, 내재적 개인은 대체로 강한 인내심과 낙천적인 사고를 가지고 비경쟁적인 태도를 가지나, 외재적 개인은 도전정신과 승부욕이 강하여 신속함을 요하는 직무환경에 더 잘 적응하는 것으로 알려졌다. Robbins(1984)의 저서에서 개인 특성은 크게 태도, 감성, 기분, 성격, 가치, 지각 등 다양한 요인으로 구성되어 있다. 위의 특성이론이나 유형이론 또한 성격, 가치 등의 분류를 적용하였음을 알 수 있다. Norman(1963)은 성격요인들을 분석 통합하여 이들의 유형을 크게 신경증, 외향성, 개방성, 동조성, 신중함으로 구분하여 Big 5 성격요인 모델을 제시하면서 학계에서 주목받기 시작하였다.

Digman(1990)은 불안정성(neuroticism), 외향성(extraversion), 개방성(openness to experience), 수용성(agreeableness), 성실성(conscientiousness)을 개인성향의 주요 5가지 요인으로 파악하였으며, 불안정성은 스트레스 유발 인자를 경험하는 인지 및 행동 스타일의 개인차를 말하고, 외향성은 사교성과 대인관계와 관련되어 있으며 이야기를 좋아하고 기질적으로 활동수준이 높으며 명랑한 특성으로 나타난다. 개방성은 교양 있고 똑똑한 사람을 나타내는 차원으로 상상력이 풍부하고 호기심이 있고 독창성적인 특성을 나타낸다. 수용성은 예의가 바르고 융통성이 있고 신뢰할 수 있으며 협조적인 특성을 나타내며, 마지막으로 성실성은 성취의지로서 행동을 조직화하고 이끄는 차원으로 파악되고 자신감에 차있고 성취욕, 자율성이 높은 특성으로 나타난다고 하였다.

Puffer(1987)는 개인특성 중 성취욕구, 자율성 욕구 등의 변수를 사용하여 수행한 연구 결과, 성취욕구는 친사회적 조직행동과 긍정적인 관계와 관련이 있으며, 동료간의 경쟁이나 친사회적 조직행동과의 연구에서는 부정적인 관계와 관련이 있음을 제시하였다.

이처럼 많은 연구자들이 여러 가지 개인특성에 주목하고 있는 이유는 개인이 조직에 대해 미치는 영향 못지않게 조직이 개인에게 미치는 영향 또한 간과할 수 없기 때문이며, 개인의 직무와 관련한 개인특성은 조직구성원으로서 활동과 사회적 행위에 대한 제약과 한계를 설정하며 개인과 조직의 상호작용 관계에 중요한 요인이 되기 때문이다. 즉 개인과 조직의 부합관계(person-organization fit)적인 관점에서 개인과 조직의 관계와 직무와의 조화를 이루는 개인특성은 매우 중요한 요인이 된다고 할 수 있다. 개인특성을 구성하는 이론에 대한 연구 고찰 결과, 연구자별로 다양하게 개인특성을 구분하여 연구되었으나 이 중 대표적으로 포함되고 연구되어온 특성은 개인특성 중 외향성, 성취지향, 자존감, 완벽주의 네 가지의 유형으로 정의할 수 있다.

2.3. 일중독

일중독과 관련해서 일중독을 부정적으로 바라본 연구들(Oates, 1971; Spence & Robbins, 1992)에 반해 최근에는 연구자들의 실증적 연구에 따라 부정적, 긍정적 측면 모두 지지되어 오고 있다고 밝히고 있다(Machlowitz(1980).

Machlowitz(1980)는 일중독 성향은 업무에 대한 열정을 높여 일에 열정적으로 몰입하며 조직에 긍정적 영향을 줄 것이라 주장한 반면, Schaeff & Fassel(1988)은 일중독이 조직에는 긍정적 영향을 줄 수 있지만 개인의 삶에는 부정적인 영향을 줄 수 있다고 주장하였다. 또한 Seybold & Salomone(1994)은 일중독자는 초기에는 조직 내에서 건설적 태도를 보이거나 점차 수행능력이 떨어져 조직에 부정적으로 변한다고 하였다. Spence & Robbins(1992)은 노동자 291명을 대상으로 한 일중독의 결과와 범위 연구에서 일에 대한 일몰입, 강박관념, 일향유감 등 세 가지로 구분하고, 일몰입은 시간몰입과 전념에 정(+)¹의 상관관계로, 일에 대한 강박관념은 직무스트레스, 완벽주의와 정(+)¹의 상관관계로, 그리고 일향유감은 직무몰입과 정(+)¹의 상관관계를 파악한 연구결과를 제시하였다. 또한 Burke(2001)의 연구에서도 연구결과 일중독의 구성차원 중 일향유감은 급여인상, 승진, 경력만족과 정(+)¹의 상관관계를 갖는 반면 직무만족, 이직의도와는 부(-)¹의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 현재 우리나라에서는 일본과 더불어 일중독으로 인한 피해가 심각한 상태이다. 정인호·이은진(2013)은 일중독 성향의 선행변수와 결과변수에 대한 연구에서 개인 특성에 초점을 두고 개인의 성격요인인 자기효능감과 완벽주의와의 관계를 연구하면서 일중독 성향과 구체적인 상관성을 지니고 있는지를 연구하였다. 정인호·이은진(2013)의 일중독과 직무소진 간의 관계에서 일몰입과 일강박은 직무소진에 정(+)¹의 상관관계를 나타내는 반면 일향유는 부(-)¹의 영향을 미치고 있으며 사회적 지원은 부정적 영향을 완화시킨다고 하였다. 김훈석(2012)은 근로자 699명을 상대로 한 일중독 연구 결과에서 일 강박관념은 조직시민행동과 정(+)¹의 상관관계로, 직무긴장과 정(+)¹의 상관관계로 나타났으며 조직몰입과는 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 그리고 일향유감은 조직몰입과 정(+)¹의 상관관계로, 직무긴장과 정(+)¹의 상관관계로 나타났으며, 조직시민행동과는 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 이상의 일중독관련 선행연구는 연구자의 관점에 따라 부정적 측면과 긍정적 측면, 혹은 두 가지 관점 모두의 측면에서 연구되었으며, 그 결과 또한 부정적 긍정적으로 연구되었다. 본 연구에서는 일중독의 부정적 측면과 긍정적 측면 두 가지 부분에 초점을 맞추고 선행변수와 관계에 따른 결과가 부정적, 긍정적인에 대한 연구를 구체화하고자 하였다.

2.4. 직장-가정갈등

직장가정 갈등 관련 연구는 초기 직장 업무 부담으로 인하여 가정에 충실할 수 없었던 한방향의 연구(Greenhaus & Beutell, 1985)가 주로 수행되었고 이후 직장-가정 각각의 방향에서 영향을 미치는 연구(Byron, 2005)가 제시되었다. 직장영역이나 가정영역에서 각기 발생하는 갈등은 상호간의 영향을 주고 받게 되므로 양방향의 순환체계를 갖는다. Carlson & Frone(2003)의 연구가 제시되면서 직장가정 갈등은 원인을 불러오는 선행변수에 대한 연구와 직장가정갈등이 영향을 미치는 결과변수의 도출을 중심으로 연구가 진행되었다.

직장가정 갈등에 대한 결과변수 중심의 연구로는 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 연구가 주로 되고 있으며(권창희·홍경옥, 2014), 개인의 소진이나 감정 고갈에 관련된 연구와 개인 관련해서 만족도와 삶의 질에 미치는 연구로 크게 구분된다.

최근에는 직장가정 갈등이 조직 특성과 개인 특성에 미치는 영향에 대한 연구가(고선희, 2016; 박장혁, 2016) 추가되고 있다. 선행연구들을 종합해보면, 직장가정 갈등과 영향관계를 맺는 변수는 크게 선행변수(개인, 가정, 직장)와 결과변수(개인, 조직)로 구분되어 연구되고 있다.

2.5. 삶 만족

삶 만족에 대한 많은 연구에서 가정생활 만족도이나 직장생활만족도는 삶 만족에 중요한 요소(Myers & Diener;

1995)이며, 직장-가정 갈등과 삶의 만족에 대한 연구에서 직장-가정 갈등이 가정-직장 갈등에 비해 보다 더 삶의 만족에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다(김홍규가영희, 2005).

관련하여 김용훈·이규만(2011)는 직장-가정 갈등은 개인 삶의 질을 저하하고 반대로 직장-가정 강화는 삶의 질을 높일 수 있다고 하며 직장-가정 갈등은 삶 만족을 직장생활 만족과 가정생활 만족으로 구분한 연구에서 직장-가정 갈등은 생활 만족에 부정적인 영향을 미치는 결과를 확인하였다. 이숙정(2011)은 기혼여성의 직장-가정 갈등이 삶의 만족(직무만족, 생활만족)에 미치는 영향을 파악하는 연구에서 기혼여성이 지각하는 직장-가정 갈등 문제는 직무만족, 생활만족의 전반적인 부분에서 부적인 상관관계의 결과를 보였다. 박경환(2012)의 기혼 여성 관리자를 대상으로 한 연구에서 직장-가정 갈등(가정-직장 갈등)은 삶 만족에 부정적인 영향을, 직장-가정 촉진(가정-직장 촉진)은 삶 만족에 긍정적인 영향을 주는 결과를 제시하였다.

3. 연구모형

3.1. 연구모형

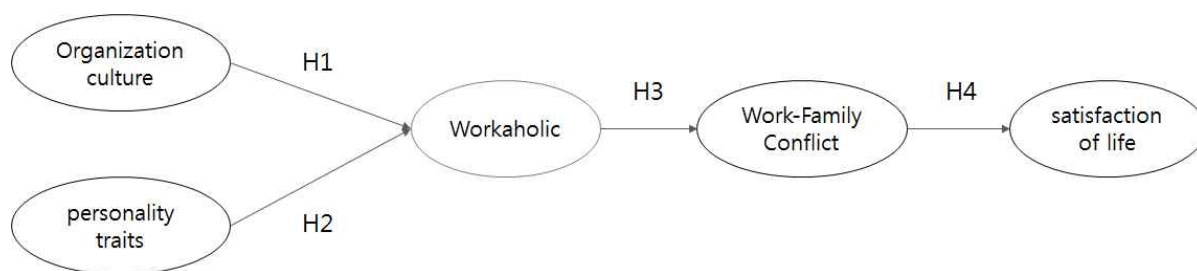


Figure 1. Research Model

본 연구의 목적은 Spence & Robbins(1992)의 일중독과 Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek & Rosenthal(1964)의 역할갈등 이론을 적용하여 직장-가정갈등에 있어서 일중독의 영향력과 일중독을 유발하는 원인을 조직적, 개인적인 측면에서 실증적 분석하고자 하는 것이다. 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 조직문화, 개인특성, 일중독, 직장-가정갈등과 삶 만족에 대한 선행연구를 수행하여 개념과 개념을 이루는 각각의 구성차원을 확인하였다. 또한 구성개념의 간의 관계에 대한 고찰을 통하여 영향관계를 파악하고 이에 따라 다음과 같이 연구모형을 Figure 1과 같이 하였으며 이에 따른 가설을 설정하였다.

3.2. 연구가설

설정된 연구모형에 따라 다음과 같이 총 4개의 가설이 설정되었으며 설정된 가설은 향후 요인분석을 통하여 추출된 조직문화, 개인특성, 직장가정 갈등과 삶 만족의 요인에 따라 세부적인 연구모형이 확정될 것이며 이에 다른 소가설도 파악될 것이다.

조직문화와 일중독과의 관계에 대한 선행 연구에서 Burke (2001)와 Burke & Koxsal(2002)은 조직의 직업유형별, 고용부분별 일중독과 유의한 영향 관계가 있다고 밝혔다. 이는 조직문화는 유형에 따라 직무만족, 조직몰입 및 혁신적 업무행동의 유의한 영향 관계가 차이가 있을 것이라는 연구가 진행되어 왔다. 조직문화에 따라 근로자들이

일에 대한 태도에 영향을 미치는 연구(Liang & Chu, 2009)에서 어떤 조직에서는 동료들과 조화와 결집을 권장하기 보다는 서로 경쟁해야만 하는 문화가 형성된다고 하였다. 조직문화를 위계적 문화, 과업문화, 혁신문화, 관계문화로 구분하고 일에 더욱 몰입하거나 집중하는 일중독을 유발하게 하는 조직몰입과 직무성과 연구(유경미, 2012; Cameron & Quinn, 2006)를 바탕으로 가설의 설정은 다음과 같다.

- H1 항공사 승무원이 인식하는 조직문화는 일중독에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H2 항공사 승무원이 인식하는 개인특성은 일중독에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H3 항공사 승무원이 인식하는 일중독은 직장-가정갈등에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H4 항공사 승무원이 인식하는 직장-가정갈등은 삶 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.3. 표본설계

본 연구를 위하여 조사대상을 국적 항공에 근무하는 객실 승무원으로 대상으로 선정하였다. 대상 항공사는 대형항공 기업체(대한항공, 아시아나 항공), 저비용항공 기업체 중 2017년 1월 기준 여객실적 상위 기업체(제주에어, 진에어, 에어부산)이다.

Table 1. Sample and Survey method

population	Airlines Flight Crew in korea
sample group	Korean Air, Asiana Airline, JejuAir, 진Jin Air, 에Air Busan Air, Esta Airr, Tway Air
Sample size	Total 630 Paper Deployment 630, which are distributed copies of 588 (93.3 %) of recovery Used for analysis of part 578 (98.2%) of the 588
Sampling way	Stratified Samoling
Survey period	SEP 10 2017~ SEP 27 2017 (17days)

3.4. 변수의 조작적 정의와 분석방법

본 연구의 실증분석 도구인 설문지는 조직문화, 개인특성, 업무스트레스, 직장가정 갈등과 삶 만족으로 구성되었다. 연구모형을 구성하고 있는 각각의 구성개념의 연구를 통하여 조직문화, 개인특성, 업무스트레스, 직장-가정 갈등과 삶 만족을 측정하기 위하여 개발된 조작적 정의와 측정도구는 다음과 같다.

3.4.1 조직문화

본 연구에서 조직문화를 “소속된 구성원들이 조직의 목적을 달성하기 위해 자연스레 형성된 행동과 가치관, 행동양식 등을 규정하는 기준으로서로서 조직의 이념이나 가치관, 관습이나 지식, 혹은 기술 등 종합적, 총체적인 체계”로 정의하였다.

3.4.2 개인특성

본 연구에서 개인 특성을 “개인의 심리체계의 성장과 발전으로 사람의 행동과 의식 활동에 작용을 주는 원리”로 정의하였다. 개인의 특성에 따라서 업무스트레스에 영향을 미칠 것으로 보고 지금까지 알려진 개인특성에 관한 많은

연구 중 자존감, 성취욕구, 외향성, 완벽주의 연구를 적용하여 측정하고자 한다.

3.4.3 설문지구성

변수에 대한 조작적 정의와 도출된 문항을 통하여 조직문화, 개인특성, 업무스트레스, 직장-가정 갈등과 삶의 만족을 측정하기 위한 설문지는 다음의 <표 3-2>와 같다. 설문지는 총 구성개념에 따른 5개 영역의 변수관련 문항과 설문 응답자의 인구 통계적 현황에 대한 부분으로 구성되었다.

측정문항을 통해 파악된 변수의 타당성 파악을 위하여 요인분석을 통해 개념 타당성을 파악하였으며 요인분석은 탐색적 요인분석과 확인 요인분석을 같이 수행하였다. 또한 상관관계분석과 AVE와 CR분석을 통하여 집중 타당성과 판별타당성을 분석하였다. 가설검증은 구조모형 분석을 통하여 검증하였다. 실증분석을 위하여 사용된 통계분석 프로그램은 SPSS 18.0과 AMOS 18.0을 이용하여 분석하였다.

4. 실증분석

4.1 표본의 인구 통계적 특성

본 연구의 응답자인 표본은 국내의 대형항공사(FSC)와 저비용항공사(LCC)에 근무하는 객실 여승무원으로 총 응답자의 수는 578명으로 이에 대한 특성을 파악하기 위하여 빈도분석과 기술통계를 수행하였다.

Table 2. Demographic characteristics(N=578)

Sortation	Frequency(N)	Ratio(%)	Sortation	Frequency(N)	Ratio(%)
position			Airline		
Intern Crew	109	18.9	Korean Air	130	22.5
Stewardess	169	29.2	Asiana Airline	125	21.6
AAssistors Stewardess	164	28.4	JejuAir	130	22.6
Purser	121	20.9	JinAir	88	15.2
Over Senior Purser	15	2.6	AirBusan	50	8.7
Marriage status			EstarAir	42	7.3
Single	356	61.6	TwatAirline	13	2.2
Married	222	38.4	Total	578	100.0

4.2 측정척도의 타당성 및 신뢰성 검증

본 연구에서는 구성개념의 측정도구가 적절하게 측정하였는지 측정척도의 타당성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석(EFA: Exploratory factor analysis)을 실시하였다. 본 연구에서는 주성분 분석(principal component analysis)을 실시하였으며, 직각회전인 베리맥스(varimax) 방식을 사용하여 요인회전을 실시하였다. 요인의 수는 고유값(eigen value)이 1 이상이 되는 요인만 선택하였으며, 타당성을 높이기 위하여 각 요인별로 분류된 측정항목들 중 요인적재

량(factor loading)이 0.4 이하인 항목들은 제거하여 개념 타당성이 확보되는 것으로 파악하였다. 탐색적 요인분석의 수행을 위하여 차석빈 외(2001)이 제시한 KMO test(Kaiser-Meyer-Olkin test)와 Barlett's 구형성 검증을 통해 KMO test가 0.75이상, Barlett's 구형성 검증이 유의적으로 나타나야 하는 기준을 통해 요인분석 진행을 위한 가정을 검증하였다.

4.2.1. 탐색적 요인분석과 신뢰성 검증

본 연구는 선행연구의 고찰을 통하여 조직문화와 개인특성에 따른 일중독이 직장가정갈등과 삶 만족에 어떠한 영향 관계를 나타내고 있는지를 파악하기 위해 구성개념들 간의 영향관계를 알아보고자 구조방정식을 이용하여 검증하였다. 구조모형분석을 통한 변수 간 영향관계를 검증하기 이전에 먼저 설정된 연구모형에 대한 적합도를 확인하는 구조모형분석을 수행하였다. 구조모형의 적합도에 대한 기준은 GFI(Goodness-of-Fit Index; $\geq .90$ 이 바람직함), AGFI(Adjusted Goodness-of-Fit Index; $\geq .90$ 이 바람직함), RMR(Root Mean Square Residual; .05보다 작을수록 바람직함), NFI(Normed-Fit Index; $\geq .90$ 이 바람직함), χ^2 에 대한 p-value($\geq .05$ 가 바람직함)의 적합도 지수를 통하여 적합도를 평가하였다. 분석된 연구모형에 대한 적합도는 $\chi^2 = 1941.38(p=0.005)$, $df = 1514$, $RMR = 0.038$, $GFI = 0.907$, $AGFI = 0.880$, $NFI = 0.903$ 로 나타나 가설 검증을 위한 구조모형 분석 수행에 필요한 적합도를 충족하고 있는 것으로 분석되었으며 다음의 Table 3.에 분석결과를 제시하였다.

Table 3. Suitability for Research Model

Suitability of Analyzed Research Models	Suitability of Analyzed Research Models						
	χ^2	sig b)	df	RMR c)	GFI d)	AGFI e)	NFI f)
Result value	1941.38	0.005	1514	0.038	0.907	0.880	0.903

- a) 위 분석은 AMOS Version 18.0의 Confirmatory Factor Analysis로 분석한 결과임
- b) 카이자승 통계량 : 0.05이상
- c) 원소간 평균차이(RMR: Root Mean Square Residual) : 0.05이하
- d) 기초부합치(GFI: Goodness-of-Fit Index) : 0.9이상
- e) 조정부합치(AGFI: djusted Goodness-of-Fit Index) : 0.9이상
- f) 표준부합지수(NFI: Normed Fit Index) : 0.9이상

본 연구의 연구모형에 따라 설정된 가설은 조직문화가 일중독에 미치는 영향, 개인특성이 일중독에 미치는 영향, 일중독이 직장-가정 갈등에 미치는 영향, 직장-가정 갈등이 삶 만족에 미치는 영향의 4개 영역으로 파악된 각각의 요인을 바탕으로 32개의 세부가설이었으며 이에 대한 검증을 위하여 구조모형분석을 통하여 분석하였다.

4.3 가설검정 결과

본 연구의 실증분석을 위하여 총 4개의 가설이 설정되었으며 파악된 조직문화 4개 요인, 개인특성 4개요인, 일중독 3개요인, 직장-가정 갈등 2개요인과 삶의 만족 1개 요인에 따라 총 20개의 세부가설로 구분되어 구조모형분석을 통하여 가설을 검증하였다. 가설검증의 결과를 다음의 Table 4에 요약하였다. 또한 설정된 연구모형에 대한 구조모형분석을 통하여 검증된 영향관계를 바탕으로 전체적인 영향관계를 파악할 수 있도록 구조모형을 다음의 Figure 2. 과 같이 제시하였다.

Table 4 Summary of hypothesis verification results

Hypothesis	Hypothesis relation	casual relationship	Selection status	
Hypothesis 1 The organizational culture conscious by the airline crew will affect workaholic.	H1-1	relationship orientation → Work enjoyment	+	Choice
	H1-2	relationship orientation → driven	-	Choice
	H-3	relationship orientation → Work involvement	-	Choice
	H1-4	Innovation orientation → Work enjoyment	+	Choice
	H1-5	Innovation orientation → driven	-	Reject
	H1-6	Innovation orientation → Work involvement	+	Reject
	H1-7	work orientation → Work enjoyment	-	Choice
	H1-8	work orientation → driven	+	Choice
	H1-9	work orientation → Work involvement	+	Choice
	H1-10	hierarchy orientation → Work enjoyment	-	Choice
	H1-11	hierarchy orientation → driven	+	Choice
	H1-12	hierarchy orientation → Work involvement	+	Choice
Hypothesis 2 Personal characteristics recognized by airline flight attendants will affect workaholics.	H2-1	Self-esteem → Work enjoyment	+	Choice
	H2-2	Self-esteem → driven	+	Reject
	H2-3	Self-esteem → Work involvement	-	Reject
	H2-4	a desire to achieve → Work enjoyment	+	Choice
	H2-5	a desire to achieve → driven	-	Choice
	H2-6	a desire to achieve → Work involvement	-	Choice
	H2-7	extroversion → Work enjoyment	+	Reject
	H2-8	extroversion → driven	-	Choice
	H2-9	extroversion → Work involvement	-	Choice
	H2-10	perfectionism → Work enjoyment	+	Reject
	H2-11	perfectionism → driven	+	Choice
	H2-12	perfectionism → Work involvement	+	Choice
Hypothesis 3 Workaholics perceived by airline crews will affect work- family conflicts.	H3-1	Work enjoyment → Family Work- Conflict	+	Reject
	H3-2	Work enjoyment → Work Family Conflict	-	Choice
	H3-3	driven → Family Work- Conflict	+	Choice
	H3-4	driven → Work Family Conflict	+	Choice
	H3-5	Work involvement → Family Work- Conflict	+	Choice
	H3-6	Work involvement → Work Family Conflict	+	Choice
Hypothesis 4 The workplace conflicts perceived by the airline crew will affect life satisfaction.	H4-1	Family Work- Conflict → satisfaction of life	+	Reject
	H4-2	Work Family Conflict → satisfaction of life	-	Choice

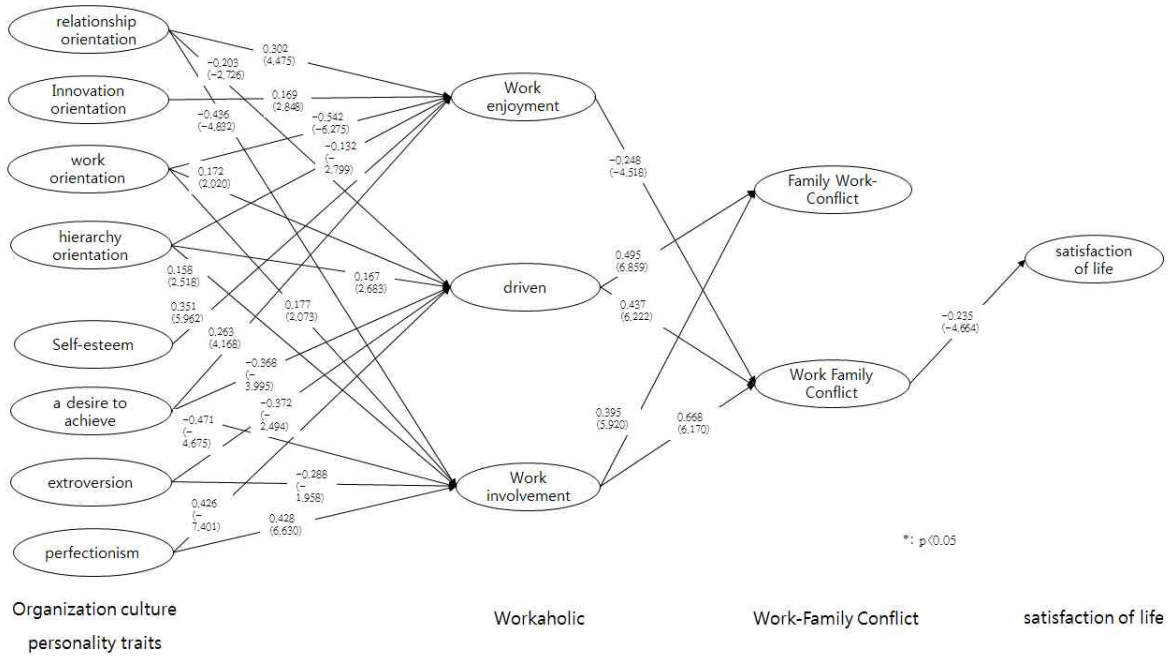


Figure 2. Structural model

제 5장 결 론

본 연구의 목적은 일중독을 하나의 사회문제로 인식하고 국내 항공사의 객실 승무원을 대상으로 이들이 인식하는 조직문화, 개인특성에 따른 일중독이 직장-가정 갈등과 삶 만족 간의 어떠한 영향관계가 있는가를 실증적으로 분석하는 것이다. 이를 위하여 조직문화와 개인특성의 변인들이 일향유, 일강박, 일몰입의 변인들인 일중독에 대한 가정 to 직장갈등과 직장to가정갈등과 삶 만족에 어떠한 구조적 인과관계로 형성되어있는지 규명하고자 하였다. 본 연구의 목적 달성을 위하여 국내 항공사 승무원 578명이 표본이었으며 설문에 사용된 속성은 선행연구 고찰을 통하여 내용 타당성을 확보하였으며 통계 분석을 통하여 개념타당성, 판별타당성과 집중타당성을 확인하였다. 또한 신뢰성분석을 통하여 신뢰도를 충족하고 있음을 파악하였다. 이에 본 연구를 통하여 도출된 결과는 다음과 같다.

첫째, ‘항공사 승무원이 인식하는 조직문화는 일중독에 영향을 미칠 것이다’는 가설 1의 검증결과를 살펴보면, 12 개의 세부가설 중 10개의 가설이 채택되었다. 조직문화는 일중독에 영향을 미치며 그 유형에 따라 다르게 나타났다. 이를 보면, 서로에 대한 것들을 공유하며 가족과 같이 매우 우호적이며 팀워크, 참여, 일치된 의견을 가치 있게 여기는 관계지향 조직문화와 조직의 성장이나 새로운 자원의 획득을 중요시하고 상품이나 서비스의 선도자가 되기 위해 개개인의 창의력과 능력을 장려하는 혁신지향 조직문화는 항공사 승무원의 일중독 중에서도 일을 즐겁고 재미있는 일향유에 정(+)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 업무의 결과를 중시하는 조직분위기와 규정을 강조하는 업무지향적 조직문화와 형식화된 규칙과 정책을 강조하고 사람들의 행위가 통제되는 위계지향적 조직문화는 일향유에 부(-)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 관계지향 조직문화는 일하기 전이나 하고 있는 동안에도 열심히 해야 하는 일강박과 일을 하는 동안에 온전히 몰두하는 일몰입에 부(-)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났고 업무지향 조직문화와 위계지향 조직문화는 일강박과 일몰입을 더욱 증가되는 연구결과가 검증되었

다. 이러한 연구결과와 과업지향 조직문화와 관계지향 조직문화가 일을 더 많이 하게 하는 유발 원인이 된다는 신동은(2015)의 주장과, 과업지향 조직문화와 위계지향 조직문화가 일을 더 많이 하게 하는 일중독 유발 원인이 된다는 Fry & Cohen (2009)의 연구결과를 지지한다. 또한 과업지향 조직문화가 일을 많이 하게하는 분위기의 조직문화라고 주장한 Liang & Chu (2009)와 과업지향, 위계지향, 혁신지향, 관계지향 조직문화가 일중독의 유사한 성격을 지닌 직무성과와 조직몰입을 높인다는 연구결과를 지지한다. 본 연구에서는 국내 항공사기업의 객실승무원의 조직은 팀장, 부팀장, 시니어, 주니어 등 정확히 서열이 정해져 있는 팀제도, 기수나 입사순차에 따른 엄격한 선후배 문화, 유기적으로 연동되어 있는 타부서와의 업무협업, 근무 중의 색다른 이벤트 등의 일반 기업이나 조직과 다른 특성이 있기 때문에 조직문화 유형에 따라 일중독의 유형별로 다른 결과가 나타났다.

둘째, ‘항공사 승무원이 인식하는 개인특성은 일중독에 영향을 미칠 것이다’는 가설 2의 검증결과를 살펴보면, 12개의 세부가설 중 8개의 가설이 채택되었다. 개인특성 유형에 따라 일중독에 미치는 영향이 다르게 나타났다. 이를 보면, 자신을 가치 있는 사람으로 인식하며 자신감 있는 행동을 보이는 특성인 자존감과 일을 성공시키고자 노력하거나 진취적으로 도전하고자 하는 행동들 보이는 특성인 성취욕구는 일중독 중에서도 일향유에 정(+)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 성취욕구와 타인과의 원활한 관계를 유지하기를 좋아하고 항상 적극적인 자세를 추구하는 외향성은 일강박과 일몰입의 부(-)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났으나 최선을 다해 일을 완성시키고 다른 사람들보다 뛰어나고자 하는 욕망을 보이는 특성인 완벽주의는 일강박과 일몰입을 증가시키는 연구결과로 나타났다. 이는 일중독성향이 높은 사람은 일을 성취하려는 동기가 매우 강하다는 Scott et al.(1997)과 자존감이 높은 사람일수록 자신의 가치를 떨어뜨리려 하지 않기 위해 일중독에 더욱 빠지게 된다는 정병석·탁진국(2009)의 주장을 지지하고 있다. 하지만 외향성이 직무헌신이나 직무를 하는데 열심히 하려는 태도라고 연구한 윤지예·김진모(2010)와 한광현(2012)의 주장과는 배치된다. 이는 적극적이고 타인과의 원활한 관계를 유지하기를 원하는 외향성이 높은 사람은 일을 강박적으로 하거나 일에만 집중하기를 꺼려한다는 것을 확인한 결과라 할 수 있다.

셋째, ‘항공사 승무원이 인식하는 일중독은 직장가정갈등에 영향을 미칠 것이다’는 가설 3의 구조모형분석 검증결과를 살펴보면, 6개의 세부가설 중 5개의 가설이 채택되었다. 일중독의 일강박과 일몰입은 직장가정갈등의 가정으로부터 발생하는 갈등의 원인이 직장으로 영향을 끼치는 가정to직장갈등과 직장으로부터 발생하는 갈등의 원인이 가정으로 영향을 끼치는 직장to가정갈등의 두 가지 모두 정(+)의 방향으로 영향을 미치고 있어 일강박과 일몰입을 직장가정 갈등을 야기하고 있는 것으로 분석되었다. 이는 선행연구에서 파악된 연구(Robinson & Post, 1997; Spence & Robbins, 1992; 박장혁, 2016; 정병석·탁진국, 2009; 최영근·김규배, 2012)를 지지하고 있다. 하지만 박장혁(2016)의 연구에서 일향유가 직장가정갈등 중 2개의 요인에 모두 아무런 영향관계를 나타내지 못한다는 연구와는 대치된다. 이는 박장혁(2016)의 연구가 외식업을 대상으로 하고 있으며 외식업의 경우 비정규직의 비중이 상대적으로 커 정규직의 비중이 큰 항공사와 달리 일향유에 대한 결과가 달리 나온 것으로 판단된다. 본 연구에서의 일향유는 직장to가정갈등에 부(-)의 영향을 미치며 가정to직장갈등에는 아무런 영향을 미치는 않는 것으로 나타났다. 즉 일강박과 일몰입에 대해 높게 지각하면 직장가정갈등이 높아지는 것은 일중독의 하위변수인 일강박과 일몰입은 일중독의 부정적인 결과변수로 도출되었다. 반면 일향유는 직장가정갈등을 낮추는 긍정적인 결과변수로 도출되었다. 이는 일중독의 결과가 긍정적, 부정적 측면 모두 지지하고 있는 연구((McMillan et al., 2002; Scottl et al., 1997; 김훈식, 2012; 이은진·정인호, 2012)와 일치한다. 일강박이나 일몰입에 대한 개념이 의무적이고 책임을 다는 것이기 때문에 일을 하고 있던 일하기 전이던 어려움을 느끼는 정도가 심한 경우이다(정병석, 탁진국, 2009). 가정에서나 직장서 일에 대한 시간을 더 투자해야 마음이 편해지기 때문에 직장가정갈등이 높게 나타난다고 볼 수 있다. 하지만 일향유는 Spence & Robbins(1992)의 연구에서처럼 사람들이 일할 때 당시는 힘들고 고통이 따르지만 열정적으로 일하는 과정 속에서 즐거움 또는 보람을 느끼게 해주는 것이다. 즉 일이 재미있고 하는 일에 만족하고 일을 하면서 스

스로 보상을 받고 있다고 생각하기 때문에 직장가정갈등이 낮아진다고 볼 수 있다.

넷째, ‘항공사 승무원이 인식하는 직장가정갈등은 삶 만족에 영향을 미칠 것이다’는 가설 4의 검증결과를 살펴보면, 2개의 세부가설 중 1개의 가설이 채택되었다. 직장에서 받은 스트레스나 퇴근 후 해야만 하는 잔업으로 인해 가정에서 휴식을 취하거나 가정에 할애할 시간이 부족해져 갈등의 원인이 발생하는 직장to가정갈등이 개인의 삶에 대한 만족에 부(-)의 관계로 영향이 나타났다. 이는 선행연구에서 파악된 (김주현·문영주, 2010; 박경환, 2012; 한지숙·유계숙, 2007; Greenhaus, Allen & Spector, 2006; Gutek, Searle & Klepa, 1991; Kinnunen & Mauno, 1998)연구를 지지하고 있다. 또한 갈등의 원인이 가정으로 시작하여 직장에 영향을 끼치는 가정to직장갈등은 삶 만족에 영향을 미치지 못하는 결과는 박장혁(2016)의 결과와 일치하였다.

REFERENCES

- Amos, E. A., and Weathington, B. L. 2008. “An analysis of the relation between employee—Organization value congruence and employee attitudes.” *The Journal of Psychology* 142(6):615-632.
- Belias, D., Koustelios, A., Vairaktarakis, G., and Sdrolas, L. 2015. “Organizational culture and job satisfaction of greek banking institutions.” *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 175:314-323.
- 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.
- Carlson, D. S., and Frone, M. R. 2003. “Relation of behavioral and psychological involvement to a new four-factor conceptualization of work-family interference.” *Journal of Business and Psychology* 17(4):515-535.
- Digman, J. M. 1990. “Personality structure: Emergence of the five-factor model.” *Annual Review of Psychology* 41(1):417-440.
- Firuzjaeyan, A. A., Firuzjaeyan, M., and Sadeghi, B. 2015. “A survey of the effect of organizational culture on organizational commitment based on allen and meyer model (case study: High school teachers of bandpey region).” *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 5(1):1-9.
- Greenhaus, J. H., and Beutell, N. J. 1985. “Sources of conflict between work and family roles.” *Academy of Management Review* 10(1):76-88.
- Hun Seok Kim. 2012. “The Mediating Effects of Workaholism in the Relations among Affective Disposition, Self-efficacy and Psychological Ownership and Organizational Outcome Variables.” Department of Management Graduate School Yeungnam University.
- Jung, In-Ho, and Lee, Eun-Jin. 2013. “A Study on the Antecedents and Outcomes of Workaholism Disposition.” *Korean Business Education Review* 28:363-384.
- Kim Heung-Gyu, and Ka Yong-Hee. 2005. “A Study on the conflicts and satisfaction at the adults' places of work-family.” *Journal of Korea Home Management* 23(1):85-98.
- Kwanghyun Han. 2011. “A Study on the Interrelationship between the Typology of Workaholism and Situational Characteristics of Organization, including Individual and Sociocultural Context.” *Korean Journal of Business Administration* 24:2519-2547.
- Kweon, Chang-Hyi, and Kyung Ok Hong. 2014. “A Study on the Effects of Work-Family Conflicts on the Work Satisfaction of Korean Hotel Employees : Focused on the Control Effects of Superior and Colleague Support.” *Journal of Tourism & Leisure Research* 26(6):189-208.
- Kyung-Hwan Park. 2012. “The Influence of Interrelationship between Work and Family on the Managerial

- Competence, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Life Satisfaction of Married Managerial Women.” *Korean Journal of Business Administration* 25(2):879–905.
- Machlowitz, M. 1980. *Workaholics: Living with them, working with them*. New York: Simon & Schuster.
- Myers, D. G., and Diener, E. 1995. “Who is happy?” *Psychological Science* 6(1):10–19.
- Myung Sun Suh, and Ju Eun Cho. 2010. “The Effects of Airline Service Organizational Culture on Leadership and Airline Service Quality.” *Journal of the Aviation Management Society of Korea* 8(4):21–33.
- Norman, W. T. 1963. “Toward an adequate taxonomy of personality attributes: Replicated factor structure in peer nomination personality ratings.” *The Journal of Abnormal and Social Psychology* 66(6):574.
- Oates, W. E. 1971. *Confessions of a workaholic: The facts about work addiction*. New York: World Publishing Company.
- Park Jang-Hyuk. 2016. “The Structural Relationship among job Insecurity, Workaholism, Work–Family Conflict and Satisfaction of Life-Focused on the Foodservice Industry Employee.” Dept. of Hotel and Tourism Administration The Graduate School Sejong University
- Puffer, S. M. 1987. “Prosocial behavior, noncompliant behavior, and work performance among commission salespeople.” *Journal of Applied Psychology* 72(4):615.
- Robbins, S. P. 1984. *Essentials of organizational behavior* Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Rotter, J. B. 1966. “Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement.” *Psychological Monographs: General and Applied* 80(1).
- Schaeff, A.W., and Passel, D. 1988. *The addictive organization*. New York: Harper & Row.
- Scottl, K. S., Moore, K. S., & 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.
- Seung Hyun Bae, Tae Kyung Park, and Hun Seok Kim. 2012. “The Effect of Affective Disposition and Psychological Ownership as Antecedent Variables of Workaholism on Organizational Commitment and Job Strain.” *Journal of Business Research* 27:223–256.
- Seybold, K. C., and Salomone, P. R. 1994. “Understanding workaholism: A review of causes and counseling approaches.” *Journal of Counseling & Development* 73(1):4–9.
- Spence, J. T., and Robbins, A. S. 1992. “Workaholism: Definition, measurement, and preliminary results.” *Journal of Personality Assessment* 58(1):160–178.
- Tepeci, M., & Bartlett, A. B. 2002. “The hospitality industry culture profile: A measure of individual values, organizational culture, and person organization fit as predictors of job satisfaction and behavioral intentions.” *International Journal of Hospitality Management* 21(2):151–170.
- Yong Heun Kim, and Kyu Man Lee. 2011. “The Influential Factors of Work–Family Conflict and Life Satisfaction.” *Korea Corporation Management Review* 18(3):101–117.