

일-가정 갈등과 조직시민행동간 직무소진의 매개효과와 주도적 성격의 조절효과

한진환

충청대학교 경영회계학부 겸임교수

Mediating effect of burnout between work-family conflict and organizational citizenship behavior and the moderating effect of Proactive Personality

Jin-Hwan Han

Adjunct Professor, Chung Cheong University Faculty of Business & Accounting

요 약 본 연구의 목적은 일-가정갈등이 조직시민행동에 미치는 영향과 그 관계에서 직무소진의 매개효과와 일-가정갈등의 인한 직무소진과 조직시민행동간 주도적 성격의 조절효과에 대해 검증하였다. 연구의 표본은 대전시, 세종자치시, 충남북도 소재 병원 및 콜센터의 구성원을 대상으로 하였으며 331부를 분석에 활용하였다. 연구결과 첫째, 일초래갈등(WIF)이 조직시민행동에 미치는 부(-)의 영향을 확인하였다. 또한 가정초래 갈등(FIW)이 조직시민행동에 미치는 부(-)의 영향을 확인하였다. 둘째, 일초래갈등(WIF)과 조직시민행동간 직무소진의 매개효과 있는 것으로 나타났으며, 가정초래갈등(FIW)과 조직시민행동간 직무소진의 매개효과는 없는 것으로 나타났다. 셋째, 주도적 성격은 일-가정갈등으로 인한 직무소진과 조직시민행동간에 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 직장에서 일-가정갈등으로 인한 직무소진과 조직시민행동간의 관계를 주도적 성격이 완화시킨다는 것을 입증하였는데, 이는 일-가정 갈등에서 구성원의 주도적 성격의 필요성을 규명하였다는 점이 큰 의의가 있다. 따라서 추후에는 더 다양한 개인특성을 조절변수로 고려해야 할 것이다.

주제어 : 일-가정 갈등, 가정초래 갈등, 일초래 갈등, 직무소진, 주도적 성격, 조직시민행동

Abstract The aim of this study is to examine the effect of the work-family conflict on the organizational citizenship behavior, to examine the mediating effect of burnout in that relation and to verify the moderating effect of proactive personality between burnout by work-family conflict and organizational citizenship behavior. For study samples, total 331 copies were collected from the members of hospitals and call centers in Daejeon, Sejong and Chungcheongnam-do and Chungcheongbuk-do. The results are as follows: firstly, it was found that, Work Interference with Family(WIF) had negative (-) effect on the organizational citizenship behavior. And, Family Interference with Work(FIW) had negative (-) effect on the organizational citizenship behavior. Secondly, there was a mediating effect of burnout between Work Interference with Family(WIF) and organizational citizenship behavior. And, there was no mediating effect of burnout between Family Interference with Work(FIW) and organizational citizenship behavior. Thirdly, proactive personality had a moderating effect between burnout due to work-family conflict and the organizational citizenship behavior. It proved that the relation between burnout due to work-family conflict and the organizational citizenship behavior through proactive personality of members concerning the negative effect of burnout caused by the work-family conflict at the workplace can be reduced by the proactive personality. It is significant in that this study proved the necessity of proactive personality of members in the work-family conflict. Therefore, more diverse personal characteristics should be considered as control variables in the future.

Key Words : Work-family conflict, Work interference with Family(WIF), Family interference with Work(FIW), Burn out, Proactive Personality, Organizational Citizen Behavior

*Corresponding Author : Jin-Hwan Han(han9597@naver.com)

Received July 1, 2020

Revised September 4, 2020

Accepted September 20, 2020

Published September 28, 2020

1. 서론

오늘날 삶의 질에 대한 관심과 일과 삶에 대한 가치관의 변화로 일과 삶에 균형을 강조하고 있다. 김난도(2017)는 워라벨(work life balance)세대를 언급하면서 근로자들의 직장가정에서 삶의 균형이 이슈가 되고 있다[1].

종업원의 일-가정 균형은 종업원 모두의 욕구와 가치로 자리하게 되었으며[2], 지속가능한 경쟁력 확보를 위해서 기업들에게 중요한 과제가 되었다.

그런데 일과 가정의 영역에서 역할 수행 압력으로 부담해야 할 역할 책임이 증가하고 있다[3, 4]. 현대인은 일과 삶을 희생하거나 포기하려 하지도 않는다[5]. 따라서 두 영역에서 상호 양립할 수 없는 갈등이 발생하게 되는데 이러한 갈등을 일-가정갈등(Work-Family Conflict : WFC)이라 한다[4]. 일-가정 갈등은 조직의 다른 구성원들에게 부정적인 영향을 미치는 교차효과가 있기 때문에 일-가정 갈등이 발생하는 원인과 그로 인한 부정적 결과에 주목을 하여야 한다[6, 7].

일-가정 갈등 문제는 개인의 삶의 질의 문제 혹은 조직몰입이나 직무만족과 같은 문제에만 그치지 않고 생산성 감소와 이직의도의 증가 등의 부정적인 영향을 미친다[8]. 따라서 일-가정갈등이 영향을 미치는 여러 결과변수들 중 이 연구에서는 조직시민행동을 결과변수로 선정하였다. 조직시민행동(organizational citizenship behavior : OCB)은 “공식적 보상체계에 의하여 직접적 또는 명시적으로 인정되지 않는 임의적인 개인행동이며 총체적으로 조직의 효율적·효과적 기능을 촉진하는 것으로 조직에서 중요한 요인”이라고 할 수 있다[9].

병원과 콜센터는 대인접촉이 많은 업무특성상 업무시간이 불규칙하며, 고객과의 대면으로 인하여 종사원들의 스트레스 강도가 더 심하고, 이러한 스트레스는 직무와 연결되어 직무소진과 영업성과와도 밀접한 관계를 가지기 때문에 기업성패의 중요한 변수라 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 일-가정 갈등의 결과변수로 조직시민행동을 매개변수로 직무소진을 활용하고자 한다.

일-가정 갈등으로 인한 직무소진이 조직시민행동에 미치는 부정적인 영향은 사람들의 개인 차이로 인하여 모든 사람들에게 동일하게 나타나지 않고 다르게 나타남으로써 스트레스에 대처하는 방법 또한 다를 수 있다[10]. 본 연구에서는 이러한 개인차이 요인으로 주도적 성격(proactive personality : PP)를 선정하였다. 주도적 성격은 일-가정 갈등으로 인한 직무소진이 조직시민

행동을 감소시키는 부정적인 영향을 줄여주는 조절역할을 할 것으로 예상된다.

일-가정 갈등과 조직시민행동간의 선행연구는 직무만족의 매개효과 연구에서 주도적 성격과 인지된 조직지원의 조절된 조절된 매개효과 연구가 호텔종사원을 대상으로 진행되었는데[11]. 호텔종사원들만을 대상으로 연구되었으며, 주도적성격의 조절된 직무만족에 대하여 연구하였다.

따라서 본 연구는 일-가정 갈등과 조직시민행동의 관계에서 직무소진의 매개효과와 주도적 성격이 조절효과가 있는지를 병원 및 콜센터 구성원을 대상으로 살펴보고자 하였다.

이 연구의 목적은 첫째, 일-가정 갈등이 조직시민행동에 미치는 영향과 둘째, 일-가정 갈등과 조직시민행동간 직무소진의 매개효과와 셋째, 주도적 성격이 일-가정 갈등으로 인한 직무소진과 조직시민행동간에 조절효과가 있는지를 알아보하고자 한다.

2. 이론적 고찰 및 가설의 설정

2.1. 일-가정 갈등과 조직시민행동

최근 들어 여성근로자의 증가와 맞벌이 부부의 증가에 따라 삶의 균형에 대한 관심이 증가하고 있다[12]. 이는 통합적인 관점에서 직장생활과 가정생활에 대하여 바라볼 필요성이 증가하였기 때문이다. 성인들에게 일상생활을 하는데 있어서 직장가정은 가장 중요한 두 영역이다. 일-가정 갈등에 대한 선행연구들은 개념적이고 실증적인 연구가 대부분이었고 이를 통합한 연구는 이루어지지 않았다[5-7, 11].

일-가정갈등은 직장가정에서의 역할로 인한 역할간 갈등이다[13]. 일 또는 가정 어느 한 영역에서 겪는 어려움으로 인해 서로 다른 영역에서 발생하는 역할의 수행을 어렵게 하는 현상을 의미한다[14]. 일-가정 갈등은 선행연구에서 일초래갈등인 직장에서의 일로 인하여 가정의 역할수행을 방해하는 갈등(work interference with family conflict : WIF)과 가정초래갈등인 가정이 직장에서의 일의 역할수행을 방해함으로써 초래되는 갈등(family interference with work conflict : FIW)의 두 가지 유형으로 구분된다[15-18].

일초래 갈등(WIF)은 주로 일과 관련된 특성으로 역할 모호성, 과도한 작업량, 예고되지 않은 잔업, 예기치 않은 출장, 경력단절, 긴 출퇴근시간 등으로 인하여 발생하며,

가족생활의 갈등을 유발한다[16].

가정초래 갈등(FIW)은 가정으로부터 유발된 요인으로 가족 구조, 출산, 이혼, 가족 구성원의 병환 등이 주로 원인으로 구성원들의 직무만족도, 조직몰입, 자발적 행위를 떨어뜨리고 성과에 부정적 영향을 미치게 된다[19].

일-가정 갈등은 “직장과 가정에서 역할압력이 서로 양립하지 않을 때 역할 수행을 어렵게 함으로써 나타나는 역할간의 갈등의 한 형태”라고 정의할 수 있다[4, 12, 20].

그리고 일-가정갈등의 일초래갈등이나 가정초래갈등은 시간, 긴장, 행동 등으로 인하여 발생한다[4]. 먼저 시간근거 갈등은 다중역할의 수행으로 인한 역할과중이 시간제약과 시간부족을 야기하고 일과 가정역할간의 양립할 수 없어 시간갈등이 일어난다[21-23]. 둘째, 긴장근거 갈등으로 불안, 피로, 우울, 무감각과 같은 긴장증상과 피로가 역할수행을 방해함으로써 발생한다[24, 25]. 마지막으로 행동근거 갈등은 역할간에 기대에 불일치하는 경우에 발생한다[26].

근로자가 경험하는 역할 간 갈등이 클수록 OCB가 감소하며[27], 일-가정 갈등이 높을수록 OCB의 수준은 낮게 나타난다[28]. 이러한 일-가정 갈등 중에서도 FIW가 조직시민행동을 감소시킨다고 하였다[29, 30]. 이러한 선행연구들은 가정초래갈등(FIW)과 일초래갈등(WIF)인 일-가정갈등이 조직시민행동에 부정적인 영향을 미친다고 할 것이다. 따라서 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

가설 I 일-가정갈등은 조직시민행동에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 I-1 일초래갈등(WIF)은 조직시민행동에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 I-2 가정초래갈등(FIW)은 조직시민행동에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

2.2 직무소진의 매개효과

최근 일-가정 균형을 위한 가정친화적인 인사 프로그램이 학계는 물론 기업 현장에서 높아지고 있다. 여성의 경제활동 참여 증대 및 서비스 직종의 확대에 의한 가정친화적인 여러 인사프로그램이나 제도 운용이 직무만족 및 조직몰입과 같은 직원들의 직무태도에 긍정적인 영향을 미치기 때문이다[31-33].

기혼여성의 경우 직장활동과 가사활동을 동시에 수행해야 하는 다중 역할을 수행 하면서 직장 내 스트레스가 가정생활에도 전이되어 가정에서의 갈등이 발생하게 되

고[34], 이러한 일-가정 갈등은 직무소진에 정(+)의 영향을 미치고 있다[35]. 이와 같이 일-가정 갈등이 발생할 경우 개인은 정서적으로 소진되기 때문에 가정에서나 직장에서 적절하게 대처하는 것은 어렵게 된다[36].

직무수행자들이 자신의 직무로 인한 직무소진이 발생하게 되면 부정적 감정을 유발함으로써 조직시민행동이 감소할 수 있다[37, 38]. 즉, 직무소진을 겪은 구성원들은 결근률 및 이직률이 높게 나타나고 직무열의가 낮은 등 부정적인 업무태도로 조직시민행동에 부(-)의 영향을 미친다고 할 수 있다.

서울, 경기, 경북지역에 위치한 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 한 연구에서 직무소진이 간호사의 조직유효성에 미치는 영향 중 조직시민행동에 유의한 부(-)의 영향을 미침을 확인하였다[39].

호텔을 대상으로 한 연구에서도 구성원들의 직무소진은 조직에 대해 만족의 감소와 부정적인 인식의 증가를 가져오고 자발적인 행동보다는 수동적으로 반응하며 조직성과에 상당한 부정적인 영향을 미침을 확인하였다[40].

일-가정의 갈등이 높을수록 직무소진이 높아지고 역할수행은 낮아진다[41]. 따라서 일-가정 갈등과 조직시민행동과의 관계에서 직무소진은 매개역할을 할 것으로 예상된다.

일-가정갈등과 조직시민행동간 직무소진의 매개효과에 대하여 살펴본 연구는 현재까지 발견되지 않지만, 여군을 대상으로 한 일-가정갈등과 사기간에 직무소진의 매개효과를 제시한 연구에서 일-가정 갈등과 사기의 관계에서 직무소진은 부(-)의 관계를 부분 매개하는 것으로 나타났다[42].

이상의 선행연구들과 같이 조직에서 구성원들의 직무소진이 발생하면 자발적인 행동보다는 수동적으로 반응하여 조직시민행동에 상당한 부정적인 영향을 미칠 수 있을 것으로 예상되어 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 II 직무소진은 일-가정갈등과 조직시민행동간의 관계를 매개할 것이다.

가설 II-1 직무소진은 일초래갈등(WIF)과 조직시민행동간의 관계를 매개할 것이다.

가설 II-2 직무소진은 가정초래갈등(FIW)과 조직시민행동간의 관계를 매개할 것이다.

2.3 주도적 성격의 조절효과

주도적 성격이란 “환경에 얽매이지 않고 환경을 적극

적으로 변화시키고자 하는 개인의 성향”을 말한다[43]. 주도적 성격이 높은 사람들은 현재의 상황의 향상노력과 기회를 파악하고 의미 있는 변화가 발생할 때까지 인내하며 진취성(자주성)을 보여준다[44]. 이에 주도적 성격은 직무수행에 있어서 유익한 자질로서 평가받고 있다[45-47].

주도적 성격은 오늘날과 같이 점점 동태적이고 분권화 되어 가는 직장 분위기 속에서 환경의 통제와 수정을 통하여 조직목표를 달성하는데 있어 매우 중요한 요인이라고 할 수 있다[48]. 따라서 주도적 성격이 감정 몰입의 직접원인이라고 제시하고 있으며[49], 주도적 성격이 높은 개인은 스트레스가 발생하기 전에 미리 스트레스의 예방과 감소시키는 행동을 한다[44]. 또한 주도적 성격은 스트레스요인이 이에 대한 반응을 거쳐 결과변수에 미치는 부적인 영향을 완화시키는 조절효과가 있는 것으로 나타났다[50].

주도적 성격의 가산효과에 대한 연구들은 메타분석을 통해서 주도적 성격과 조직시민행동간에는 유의한 관계가 있음을 확인하였다[51-53]. 또한 주도적 성격의 조절효과에 관한 연구들은 주도적 성격은 일-가정 갈등과 직무열의[54], 직무요구와 직무긴장[55], 일-가정 갈등과 생활만족도[56]간에 부정적 조절효과가 있다고 하였다. 또한 자기 주도적인 사람은 자신의 직무에 몰두하고 활력과 헌신, 자기효능감을 통해 목적을 성취시킨다는 것이다[45, 53, 57].

주도적 성격이 높은 개인은 긍정적인 감정상태를 유발하여 긍정적인 직무환경을 만들고 결과적으로 높은 조직시민행동을 유발하게 된다[58]. 따라서 일-가정 갈등으로 인한 직무소진과 조직시민행동간에 주도적 성격은 조절역할을 할 것으로 기대된다.

이상의 선행연구와 추론을 근거하여 가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설Ⅲ 주도적 성격은 일-가정갈등으로 인한 직무소진과 조직시민행동간의 관계에 조절역할을 할 것이다.

가설 Ⅲ-1 주도적 성격은 일초래갈등(WIF)으로 인한 직무소진과 조직시민행동간의 관계에 조절역할을 할 것이다.

가설 Ⅲ-2 주도적 성격은 가정초래갈등(FIW)으로 인한 직무소진과 조직시민행동간의 관계에 조절역할을 할 것이다.

3. 연구설계

3.1 연구모형

일-가정 갈등과 조직시민행동간 직무소진의 매개효과와 주도적 성격의 조절효과를 규명하기 위해 Fig. 1과 같이 연구모형을 설정하였다.

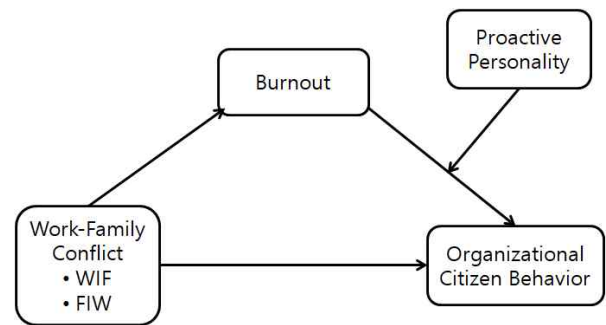


Fig. 1. Research Model

3.2 연구의 대상

이 연구는 설문조사를 통하여 자료를 수집하고 가설을 검증하였다. 일-가정 갈등의 연구에서 남성을 포함한 연구[59,60]가 일부 이루어지기는 하였으나 일-가정 갈등을 유발하는 직무관련요인들에 대한 연구는 극히 제한적으로 이루어졌으며, 일반기업을 대상으로 한 연구가 대부분이었다. 따라서 본 연구의 대상은 대전광역시, 세종자치시, 충청남·북도 소재의 병원, 콜센터 등에 근무하는 구성원을 대상으로 2019년 10월 1일부터 2019년 10월 30일까지 총 400부를 배포하여 337부가 회수되어 응답률이 84.25%였다. 회수된 설문지 337부 중 응답이 불성실한 설문지 6부를 제외한 331부를 가설검증에 이용하였다.

회수된 설문지의 분석은 SPSS 21.0과 AMOS 19.0을 이용하여 Cronbach's α 계수, 요인분석, 계층적 회귀분석을 실시하였다.

자료의 왜도 적합성 검정과 첨도 적합성검정에서 모두 비유의하게 나타나서($p > 0.2$) 자료는 다변량 정규분포를 이루고 있음을 확인하였다. 그리고 다중공선성 문제를 해결하기 위하여 모든 지표변수들을 평균중심화(mean centering)하였다. 또한 본 연구의 설문항목들은 자기기입형식으로 이루어져 있어 공통방법편의(common method bias)의 가능성이 있다. 이를 확인하기 위하여 모든 지표변수들을 이용하여 탐색적 요인분석을 실시하였을 때 단일요인으로 추출되거나 한 요인이 전체분산의

대부분(50% 이상)을 설명하는 경우 공통방법편의가 존재하게 된다[61].

따라서 본 분석에 실시하기 이전에 동일방법편의 발생 가능성을 검증해 보기 위하여 Harman's One-factor Test를 실시하였다. 구체적으로 동일시점(time 1)에 수집된 모든 주요 변수(일-가정갈등, 직무소진, 주도적 성격, 조직시민행동)를 이용하여 비회전 주요인 성분분석(unrotated principal component analysis)을 실시하였다. 분석결과는 요인적재치(eigen value)가 1.0보다 큰 요인이 총 5개인 것으로 나타났으며, 이 중 가장 큰 공분산을 설명하는 요인은 총변량의 22.511%를 설명하는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 동일방법편의에 따른 영향은 문제가 되지 않을 것으로 판단되었다.

공통방법편의의 또 다른 검증방법(62, Bagozzi, Yi & Phillips, 1991)으로 변수 간 상관관계가 높게 나타나지 않아야 하는데(일반적으로 $r < 0.9$) 분석결과 모든 잠재변수 간 상관관계가 $r < 0.588$ 로 나타났다. 이들을 종합하면 본 연구의 자료에는 공통방법편의가 존재하지 않는다고 할 수 있다.

응답자의 인구통계적 특성을 보면, 성별은 남성이 58명 17.5%, 여성이 273명 82.5%, 결혼여부는 미혼 73명 22.1%, 결혼 258명 77.9%, 학력은 전문대졸 213명 64.4%, 대졸 98명 29.6%, 대학원졸 20명 6.0%, 연령은 25세이하 56명 16.9%, 30세이하 44명 13.3%, 35세이하 143명 43.2%, 36세이상 88명 26.9%, 직위별로는 사원(일반간호사) 243명 73.4%, 대리·계장(책임간호사) 66명 19.9%, 과장·차장(수간호사)이상 22명 6.6%, 근무년수는 1년이하 46명 13.9%, 3년이하 105명 31.7%, 5년이하 10명 3.0%, 10년이하 117명 35.3%, 10년이상 53명 16.0%로 나타났다.

3.3 변수의 측정

일-가정 갈등(WFC)을 Greenhaus & Beutell(1985)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. 이 연구에서는 Greenhaus & Beutell(1985)의 정의를 바탕으로 Carlson, Kacmar, & Williams(2000)[63]이 개발한 다차원적 척도를 한진환(2017)의 논문에서 사용한 측정도구를 수정하여 사용하였다[64]. 일초래갈등(WIF)과 가정초래갈등(FIW)에 3개의 갈등유형 시간, 긴장, 행동 등에 2개의 문항씩 총 12

개 문항이다. 설문문항은 “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 Likert 7점 척도를 이용하여 측정하였다.

조직시민행동은 “역할 내 행동을 넘어 조직을 위한 역할 외 행동”으로 Organ(1988), Podsakoff & MacKenzie(1994), Walz & Niehoff(1996) 및 Podsakoff et al.(1997)의 연구를 참고한 Koys(2001)[65]와 한진환(2016)[66]의 연구에서 사용한 5개 문항을 사용하였다. 주요 항목으로는 “나는 도움이 필요한 동료 직원들을 자발적으로 돕는다”, “나는 주어진 역할을 초과하여 자발적으로 업무를 수행한다” 등의 항목들에 대해 Likert 7점 척도를 이용하여 측정하였다.

직무소진은 직무소진을 측정하기 위해 Maslach, Schaufeil, Leiter과 Jackson(1996)이 개발하고 신강현(2003)이 번안한 직무소진질문지(Maslach Burnout Inventory- General Survey: MBI-GS) 척도를 사용하였다. 신강현(2003)[67]은 연구에서 사용하여 타당화 검증을 한 정서적 소진 5문항을 본 연구에서는 이용하였으며 7점 리커트 척도(1 = 전혀 그렇지 않다, 7 = 매우 그렇다)로 평정하며, 문항의 예로는 “내가 맡은 일을 함에 있어서 정서적으로 지쳐 있음을 느낀다”와 “내가 맡은 일을 하는데 있어서 소극적이다”이다.

주도적 성격은 “종사자가 자신이 속한 환경에 비교적 구속받지 않고 환경의 변화에 영향을 미치는 행동성향”으로, Bateman & Crant(1993)[43]가 개발한 설문항목 “나는 일을 하는데 있어 더 나은 방법을 찾음”, “나는 모든 것을 마음에 들도록 변화시킴”, “내 아이디어를 실현시키기 위한 노력에 만족함”, “나는 기회를 파악하는 능력이 탁월함”, “나는 다른 사람 보다 좋은 기회를 잡을 수 있음” 5개 문항으로 각 문항은 동의하는 정도에 따라 Likert 7점 척도를 이용하여 측정하였다

인구통계학적 변수로는 성별, 학력, 결혼여부, 연령, 직위, 근무년수와 같은 사항을 측정하였다.

4. 실증분석

4.1. 신뢰성 및 타당성 분석

신뢰도 계수는 일-가정갈등 .898, 일초래갈등(WIF)

.836, 가정초래갈등(FIW) .899, 직무소진 .889, 주도적 성격 .805, 조직시민행동 .893으로 모든 이론변수들이 .600이상으로 충분한 신뢰성을 갖고 있는 것으로 나타났다.

Table 1. Reliability Analysis Results

Variables	item N	Cronbach's α
work-family conflict	12	.898
WIF	6	.836
FIW	6	.899
Burn out	5	.889
proactive personality	5	.805
OCB	5	.893

신뢰성 분석을 실시한 항목들에 대해 척도들의 집중타당성(convergent validity)과 판별타당성(discriminant validity)을 조사하기 위해 직각회전에 의한 탐색요인분석을 실시한 결과 전체단위를 구성하는 요인은 5개 요인으로 분산 설명력이 65.309%로 분석되었다. 따라서 각각의 개념들에 설문문항들이 유의적인 적재가 이루어지고 있는 변수들만을 이용하여 공분산행렬(covariance matrix)을 이용한 확인요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다.

각 단계별로 항목구성의 최적상태를 도출하기 위한 적합도를 평가하기 위한 IFI, NFI, CFI(Index: ≥ .90이 바람직), RMSEA(Index: .08이하가 바람직), χ^2 (작을수록 바람직), χ^2 에 대한 p값(≥ .05가 바람직), χ^2 와 자유도의 비는 5 이하일 때 모형이 적합하다는 기준 등을 이용하였다[68-70].

Table 2. Validity Analysis Results

variable		standardized loading	C.R	AVE
work-family conflict	WIF1	0.571	.888	.577
	WIF2	0.586		
	WIF3	0.848		
	WIF4	0.756		
	WIF5	0.909		
	WIF6	0.582		
work-family conflict	FIW1	0.599	.864	.518
	FIW2	0.800		
	FIW3	0.738		
	FIW4	0.875		
	FIW5	0.883		
	FIW6	0.734		
Burn out	BO1	0.759	.866	.564
	BO2	0.808		
	BO3	0.733		
	BO4	0.800		
	BO5	0.825		
proactive personality	PP1	0.857	.840	.517
	PP2	0.761		

	PP3	0.575		
	PP4	0.576		
	PP5	0.728		
OCB	OCB1	0.626	.886	.614
	OCB2	0.938		
	OCB3	0.722		
	OCB4	0.682		
	OCB5	0.934		

$\chi^2=1303.113(p=.0000)$, d.f.=314, $\chi^2/df=4.150$, IFI= .909, NFI= .900, CFI= .917, RMSEA= .076

확증요인분석의 결과는 Table 2와 같이 적합도가 대체로 높게 나타났으며, 연구단위들에 대한 표준 적재치(standardized loading)가 모두 유의적으로 나타나 (>.571) 집중타당성이 입증되었다(71, 72, Sujian, Weitz and Kumar, 1994 ; Anderson, James C. and David W. Gerbing, 1988). 개념신뢰도와 평균분산추출이 각각 0.7과 0.5보다 크기 때문에 수렴타당도가 확인되었다.

변수간의 상관관계는 Table 3과 같이 가정초래갈등과 조직시민행동을 제외한 모든 변수들의 상관관계 계수가 유의수준 0.05에서 유의한 상관관계가 있으며, 독립 변수들간의 상관관계 계수값이 0.8이상인 변수가 없어 다중공선성의 우려는 없는 것으로 판단하였다.

판별타당성의 평가는 두 잠재변수의 상관계수의 제곱이 두 잠재변수 각각의 분산추출제곱근보다 작아야 하는데 분석결과 이들이 모두 충족되었다. 연구단위들을 한번에 두 개씩 추출하여 상관관계 계수를 계산한 결과 모든 상관관계 계수들이 통계적으로 유의한 수준에서 0.85보다 작게 나타나 판별 타당성이 입증되었다[73].

Table 3. Results of Correlation Analysis

	WIF	FIW	Burnout	PP	OCB
mean	2.7024	5.787	3.9927	3.7553	3.8344
SD	1.1712	1.0675	1.3976	1.1138	1.0361
WIF	<u>0.748</u>				
FIW	-.588**	<u>0.72</u>			
Burnout	.150**	-.059	<u>0.751</u>		
PP	.115*	-.191**	-.040	<u>0.708</u>	
OCBP	-.122*	-.067	-.151**	.566**	<u>0.784</u>

* p< 0,05, ** p<0.01.

4.2 가설의 검증

일-가정갈등과 조직시민행동간에 직무소진의 매개역할에 관한 가설을 검증하기 위해서 Baron & Kenny(1986) [74]의 3단계 매개회귀분석(three-step mediated regression analysis)을 실시하였다. 3단계 회귀분석 절차와 조건은 다음과 같다.

1단계: 매개변수에 독립변수를 회귀시키고 독립변수는 유의한 영향을 미쳐야 한다.

2단계: 종속변수에 독립변수를 회귀시키고 독립변수는 유의한 영향을 미쳐야 한다.

3단계: 종속변수에 독립변수와 매개변수를 회귀시키고 종속변수에 대한 독립변수의 영향은 2단계의 경우보다 적거나 전혀 없어야 한다. 오직 매개변수를 통해서만 독립변수가 종속변수에 영향을 주는 경우 즉, 상기 3단계 회귀분석에서 매개변수가 통제되었을 때 독립변수의 종속변수에 대한 효과가 유의하지 않는 경우는 완전한 매개효과(perfect mediating effect)를 갖게 된다. 반면, 매개변수와 독립변수 모두가 유의하고 독립변수 효과가 3단계 회귀분석 때에 2단계 회귀분석 때보다 작은 경우는 부분매개효과(partial mediating effect)를 갖게 된다.

Table 4. Mediating effect analysis of Burn out results

Variable	Model 1		Model 2		Model 3	
	Burnout		OCB		OCB	
	B	t	B	t	B	t
constant	2.694	3.124	5.350	8.399	5.601	8.719
gender	-.026	-.128	-.017	-.113	-.019	-.130
age	.624	2.357*	-.027	-.136	.032	.161
married	-.216	-2.004*	.118	1.483	.098	1.231
education	.036	.266	-.009	-.093	-.006	-.059
tenure	.053	.855	-.020	-.448	-.016	-.342
position	.132	1.023	-.089	-.938	-.077	-.813
WIF	.208	2.652*	-.194	-3.194**	-.174	-2.865**
FIW	.084	.927	-.189	-2.820**	-.181	-2.717**
Burnout					-.093	-2.998**
F	2.119*		2.48*		2.781**	
R ²	0.05		0.057		0.072	

* p < 0,05, ** p < 0,01.

첫째, 가설 I “일-가정갈등은 조직시민행동에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다”를 검증한 결과 일초래갈등(WIF)이 조직시민행동에 유의한 부(-)의 영향($\beta = -.194, p < 0.01$)을 미치고, 가정초래갈등(FIW)이 조직시민행동에 유의한 부(-)의 영향($\beta = -.189, p < 0.01$)을 미치고 있어 2단계 조건이 충족되었다. Table 4-모델 2. 따라서 가설 I-1과 가설 I-2는 채택되었다. 이러한 결과는 선행연구[75, 76]와 일치하나 영향력의 정도는 일초래갈등(WIF)보다 가정초래갈등(FIW)이 크다는 연구결과와는 반대의 결과로 나타났다[29]. 이는 현대 직장인들의 조직문화가 직장에서의 갈등은 가정으로 전이되는 경우 대체

로 가족들은 이를 인정하고 극복하려고 하는 반면, 가정으로 부터의 갈등은 직장 동료들이 이를 인지하고 감수하지 않으려고 하는 측면을 보여주고 있는 결과라 할 수 있다[77].

둘째, 가설 II “직무소진은 일-가정갈등과 조직시민행동간의 관계를 매개할 것이다”를 검증하기 위하여 먼저, 1단계 회귀분석에서 일초래갈등(WIF)이 조직시민행동에 대하여 유의한 정(+)의 영향($\beta = .208, p < 0.05$)을 미치고, 가정초래갈등(FIW)이 직무소진에 대하여 유의한 영향($\beta = .084, p > 0.05$)을 미치지 않는 것으로 나타났다. Table 4-모델 1. 2단계 일초래갈등(WIF)이 조직시민행동에 유의한 부(-)의 영향($\beta = -.194, p < 0.01$)을 미치고, 가정초래갈등(FIW)이 조직시민행동에 유의한 부(-)의 영향($\beta = -.189, p < 0.01$)을 미치고 있어 2단계 조건이 충족되었다. Table 4-모델 2. 3단계에서는 일-가정갈등과 직무소진을 조직시민행동에 동시에 회귀한 가운데 독립변수인 일초래갈등(WIF)이 조직시민행동에 유의한 영향($\beta = -.174, p < 0.01$)을 미치는 것으로 나타났고, 가정초래갈등(FIW)이 조직시민행동에 유의한 영향($\beta = -.181, p < 0.01$)을 미치는 것으로 나타났다. 매개변수인 직무소진도 조직시민행동에 유의한 영향($\beta = -.093, p < 0.01$)을 미치는 것으로 나타났다. 특히 일초래갈등(WIF)이 조직시민행동에 미치는 영향력이 2단계보다 3단계에서 그 정도가 0.020만큼 감소한 것($\beta = -.194, p < 0.01 \rightarrow \beta = -.174, p < 0.01$)으로 나타났다. 가정초래갈등(FIW)이 조직시민행동에 미치는 영향력이 2단계보다 3단계에서 그 정도가 0.008만큼 감소한 것($\beta = -.189, p < 0.01 \rightarrow \beta = -.181, p < 0.01$)으로 나타났으나 가정초래갈등이 직무소진에 유의한 영향을 미치지 않기 때문에 가정초래갈등과 조직시민행동의 관계에서 직무소진의 매개역할이 검증되지 못하였다. 한편, 이와 같은 매개효과가 통계적으로 유의한지, 즉 2단계 회귀식과 3단계 회귀식의 독립변수 회귀계수의 차이가 통계적으로 유의미한 것인지를 검증하기 위해 Sobel Test를 실시하였다. Sobel Test는 해당변수의 비표준화계수와 표준오차를 이용하여 매개효과를 계산하고 통계적 유의성을 확인하는 과정이다. 검증결과, 다음 Table 5에서 나타난 바와 같으며 이러한 결과는 앞선 매개회귀분석 결과와 일치한다. 따라서 가설 II-1은 채택, 가설 II-2는 기각되었다.

셋째, 가설 III “주도적 성격은 일-가정갈등으로 인한 직무소진과 조직시민행동간의 관계에 조절역할을 할 것이다”를 검증하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석방법은 1단계에서는 조직시민행동에 대하여 통제변

Table 5. Sobel Test results

path	A	se_a	path	B	se_b	sobel test statistic	p-value
WIF-Burnout	0.208	0.08	Burnout-OCB	-0.103	0.03	-1.9921	0.046*
FIW-Burnout	0.084	0.091	Burnout-OCB	-0.103	0.03	-.8846	0.376

수만(성별, 연령, 결혼여부, 학력, 근무년수, 직위)를 투입하였다. 2단계에서는 매개변수인 직무소진을 추가하였다. 3단계에서는 조절변수인 주도적 성격을 투입하였다. 4단계에서는 매개변수와 조절변수의 상호작용항을 투입하였다. 조절효과 검증은 3단계 회귀식의 R²과 4단계의 R²를 비교하여 R²의 변화량(ΔR²)이 유의한 차이로 조절효과를 검증하였다. 가설검증 결과는 다음과 같다.

Table 6의 Model 3에서 주도적 성격과 Model 4에서 직무소진과 주도적 성격의 상호작용항을 투입하여 조절효과를 분석하였다. Model 3에서 주도적 성격이 조직시민행동(β= .520, p<0.01)에 정(+)의 영향을 미치는(Table 6-Model 3) 것으로 나타났다.

직무소진과 주도적 성격의 상호작용항(β= .071, p<0.01)이 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(Table 4-Model 4). 또한 조절효과는 3단계 회귀식의 R²과 4단계의 R²를 비교한 R²의 변화량(ΔR²)이 0.038(p<0.05)로 유의하게 증가하여 가설 III은 채택되었다.

5. 결론

5.1 연구결과 요약

최근의 급변하는 시장 환경 변화에 대해 기업들은 어떻게 대응하여 세계적 경쟁력을 가지고 앞서 나갈지 고민하고 있다. 이런 조직의 세계적 경쟁력과 지속적 변화에 대한 요구는 구성원의 자주성 및 진취성에 대한 관심을 높이고 있다[78].

이 연구에서는 일-가정갈등이 조직시민행동에 미치는 영향과 그 관계에서 직무소진의 매개효과와 일-가정갈등의 인한 직무소진과 조직시민행동간 주도적 성격의 조절효과에 대해 검증하였다. 특히 직장인들이 일-가정갈등으로 직무소진을 경험하더라도 주도적 성격으로 자발적인 행동을 하고자 할 것이라 가정으로부터 출발하였다.

이 연구는 선행연구를 기초로 연구가설을 설정하여 검증하였다. 본 연구의 표본은 병원 및 콜센터의 구성원을 대상으로 하였으며 331부를 분석에 활용하였다.

구체적으로 첫째, 일초래갈등(WIF)이 조직시민행동에 미치는 부(-)의 영향을 확인하였다. 즉, 구성원들의 일초래갈등(WIF)이 높을수록 조직시민행동은 낮은 것으로 나타났다. 또한 가정초래 갈등(FIW)이 조직시민행동에 미치는 부(-)의 영향을 확인하였다. 즉, 가정초래갈등(FIW)을 높게 지각할 경우 조직시민행동은 낮은 것으로 나타났다.

Table 6. Moderating Effect analysis of Proactive Personality results

Variable	OCB							
	Model 1		Model 2		Model 3		Model 4	
	B	t	B	t	B	t	B	t
constant	3.594	11.084	4.002	11.210	1.911	5.647	1.989	6.043
gender	.012	.081	.008	.053	.093	.752	.028	.232
age	.147	1.841	.093	.476	.103	.636	.032	.203
married	.026	.132	.120	1.505	.107	1.618	.095	1.482
education	.005	.051	.010	.103	.009	.106	.039	.489
tenure	-.024	-.510	-.018	-.394	-.014	-.367	-.003	-.088
position	-.102	-1.060	-.085	-.890	-.064	-.812	-.099	-1.291
Burn out			-.107	-2.625**	-.092	-2.735**	-.158	-4.414**
PP					.520	12.448**	.534	13.115**
BO X PP							.071	4.505**
F	1.308		2.126*		22.115**		23.092**	
R ²	.024		.044		.355		.393	
ΔR ²			.020*		.311**		.038*	

* p< 0,05, ** p<0.01.

둘째, 일초래갈등(WIF)과 조직시민행동간 직무소진의 매개효과를 확인하였으며, 가정초래갈등(FIW)과 조직시민행동간 직무소진의 매개효과는 없는 것으로 나타났다. 가정초래갈등(FIW)은 갈등의 원인이 가정에 있는 경우로 가족, 이웃, 친구 등의 도움을 받을 수 있어 갈등이 쉽게 파급되지 않는다고 할 수 있다. 따라서 직장에서의 갈등 시작 원인을 파악하여 갈등을 낮추는 방안과 결과를 고려해야 해야 할 것이다.

셋째, 주도적 성격은 일-가정갈등으로 인한 직무소진과 조직시민행동간에 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

주도적 성격은 조직행동 연구에서 자발적 행동이나 창의성 같은 행동을 설명하는데 있어 매우 중요하게 고려되는 변수로서, 환경에 영향을 받지 않거나 환경을 주도적으로 변화시키는 개인행동을 설명하기에 적합한 변수이다. 주도적 성격이 강한 사람은 환경에 의해 발생할 수 있는 부정적 감정이나 행동에 크게 영향을 받지 않기 때문에 일-가정갈등(WFC)으로 인한 부정적 감정이나 행동의 영향을 크게 받지 않을 것이다. 환경에 대한 주도적 성격의 이러한 특징은 일-가정갈등(WFC)에 의해 발생하는 부정적 행동을 제약한 효과가 있음을 본 연구에서 밝혔다는 점이다.

5.2 연구의 시사점

이 연구는 일-가정갈등과 조직시민행동과 직무소진의 매개효과와 주도적 성격의 조절관계를 검증하였는데 일-가정 갈등이 조직 구성원들의 업무태도와 행동에 미치는 영향과 그 관계에서 직무소진의 매개효과와 일-가정갈등의 인한 직무소진과 조직시민행동간 주도적 성격의 조절효과에 대해 검증하였다는 점에서 큰 의의가 있다고 하겠다.

연구의 시사점은 다음과 같다.

첫째, 이론적 측면에서 일-가정갈등의 결과요인으로 조직시민행동과의 관계를 병원 및 콜센터의 구성원들을 대상으로 실증 연구를 통해 규명함으로써 일-가정갈등으로 인한 직무소진이 조직시민행동을 감소키는데 있어 구성원의 주도적 성격을 통해 보다 향상시켰다고 하겠다. 이는 직장에서 일-가정 갈등으로 인한 직무소진의 부정적 효과에 대해 구성원들의 주도적 성격을 통해 일-가정갈등으로 인한 직무소진과 조직시민행동간의 관계를 주도적 성격이 완화시킨다는 것을 입증하였는데, 이는 일-가정 갈등에서 구성원의 주도적 성격의 필요성을 규명하였다는 점이다.

둘째, 관리적 측면에서 오늘날 여성들의 사회진출의 증가와 맞벌이 증가로 인한 사회구조의 변화는 일터에서의 책임에 더하여 가정에서의 책임을 조직 구성원들에게 부가하고 있다[79, 80].

따라서 기업에서는 가정친화제도의 도입에 관심을 가져야 할 것이다. 현재 대부분의 조직들에서 복지제도의 일환으로 유연근무제도, 출산휴가제도, 육아휴직제도 등을 실시하고 있다. 하지만 이러한 복지제도의 도입에도 불구하고 일-가정 갈등에 대한 인식, 특히 일로 인한 가정에서의 갈등(WIF)은 직장내에 여전히 존재한다. 따라서 조직이 제공하는 가정생활 후원 복지제도들이 자신들의 가정생활을 지원하고 있다는 인식이 생겨야 제도들의 효과성은 유효하다고 할 수 있다는 것이다[81].

따라서 조직의 리더는 복지정책과 제도를 수행함과 동시에 가정후원적 조직인식을 형성하기 위한 노력이 필요하다 할 것이다.

5.3 연구의 한계 및 향후 연구과제

이 연구가 갖는 한계점은 다음과 같다.

첫째, 연구대상이 충청남·북도, 대전광역시, 세종자치시의 병원 및 콜센터의 종사원들만을 대상으로 하였다는 점이다. 따라서 상황적 특이성을 해결하기 위해 향후에는 보다 다양한 지역이나 산업으로 확장되어야 할 것이다[61].

둘째, 구성원의 주도적 성격을 일-가정갈등으로 인한 직무소진과 조직시민행동간에 조절변수로서 영향을 살펴 보았다. 주도적 성격은 개인특성 변수로서 구성원들이 일-가정갈등(WFC)을 어떻게 인식하고 반응하는지에 대한 함의를 제공해주고 있다. 이러한 측면에서 향후의 연구에서는 좀 더 다양한 개인특성을 조절변수로 고려해야 할 것이다.

REFERENCES

- [1] Rando Kim, et al., (2017). *Trend Korea 2018*, Seoul : miraebook.
- [2] Y. K Kim & H. R. Koo, (2016). Concep- tualization of Work-Family Balance: Is Work-Family Balance More than Work-Family Conflict and Enhancement, *Family and culture*, 28(3), 1-31.
- [3] R. L. Kahn, D. M. Wolfe, R. P. Quinn, J. D. Snoek, and R. A. Resenthal, (1964). *Organizational Stress: Studiesin Role Conflict and Ambiguity*, New York:

- Wiley.
- [4] J. H. Greenhaus, & N. J. Beutell, (1985). Sources of conflict between work and family roles, *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- [5] J. W. Kim, J. Y. Park, Y. M. Seon, H. Jang, (2005). conceptual understanding on 'Work-Life Balance' and its effectiveness, *Journal of Leisure Studies*, 2(3), 29-48.
- [6] H. C. Lim, B. S. Lee & K. K. Park, (2005). The Causes and Effects of Job-Family Conflict of Married Employee, *Korean management Review*, 34(5), 1417-1443.
- [7] J. W. O'Neill, M. M. Harrison, J. N. Cleveland, D. Almeida, R. S. Stawski, A. M. Y. Snead, & A. N. N. Crouter, (2007). Work-family climate, organizational commitment, and turnover: The multilevel contagion effect of leader, *Journal of Vocational Behavior*, 74(1), 1-6.
- [8] S. Yogev, & J. Brett, (1985). Pattern of Work and Family Involvement among Single- and Dual-earner Couples, *Journal of Applied Psychology*, 70, 754-768
- [9] P. M. Podsakoff, S. B. MacKenzie, J. B. Paine, & D. G. Bachrach, (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical re view of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research", *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- [10] R. Schwarzer, & S. Taubert, (2002). *Tenacious goal pursuits and striving toward personal growth: proactive coping*, in Frydenberg, E. (Ed.). *Beyond Coping: Meeting Goals, Visions and Challenges*(pp. 19-35). London: Oxford University Press.
- [11] H. K. Lee, (2018). The Effect of Work- to-Family Conflict on Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior : Moderated Moderated Mediation Effect of Proactive Personality and Perceived Organizational Support. *Tourism Research* 43(4), 175-197.
- [12] D .H. Youn, (2008). Obsevational Research On Two-Career In Balance Between Work And Family, And Their Leisure Behavior, *Journal of Human Resource Management Research*, 15(1), 87-109.
- [13] R. L. Kahn, D. M. Wolfe, R. Quinn, J. D. Snoek, & R. A. Rosenthal, (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*, New York, NY: Wiley.
- [14] Boyoung Kim, Shu Wu, (2018). A Study on the Crossover Effect of Leader's Work Family Conflict in the Workplace, *Korean Journal of Management*, 26(2), 25-52.
- [15] B. A. Gutek, S. Searle, & L. Klepa, (1991). Rational versus gender role explanations for work-family conflict, *Journal of Applied Psychology*, 76(4), 560-568.
- [16] M. R. Frone, M. Russell, & M. L. Cooper, (1992). Antecedents and outcomes of work family conflict: Testing a model of the work-family interface, *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-78.
- [17] R. G. Netemeyer, J. S. Boles, & R. McMurrian, (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales, *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410.
- [18] M. R. Frone, J. K. Yardley, and K. S. Markel, (1997). Developing and Testing an Integrative Model of Work-Family Interface, *Journal of Vocational Behavior*, 50, 145-167.
- [19] M. T. Ford, B. A. Heinen, & K. L. Langkamer, (2007). Work and family satisfaction and conflict, *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 57-80.
- [20] Repetti, R. L.(1987), "Linkage Between Work and Family Roles," *Applied Social Psychology Annual*, 7, pp, 88-127.
- [21] Chung, L., (1988). *Time Management Strategy, Job Satisfaction, Research Product Productivity and Life Satisfaction of University Faculty*, Ph. D. Dissertation, Low a State University.
- [22] P. M. Keith, & R. B. Shafer, (1984). Role Behavior and Psychological Well-being: A Comparison of men in One-Job and Two-Job Family, *American Journal of Orthopsychiatry*, 54, 137-154.
- [23] O'Driscoll, M. P., Ilgen, D. R. ,& Hildreth, K. (1992). "Time devoted to Job and off Job Activities, Interrole Conflict, and affective experience," *Journal of Applied Psychology*, 77(3), 272-279.
- [24] A. O. Brief, R. S. Schuler, & M. Van Sell, (1981). *Management Job Stress*, Brown Boston.
- [25] R. E. Kopelman, J. H. Greenhaus, & T. F. Connolly, (1983). A model of work, family, and inter role conflict: A construct validation study, *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 198-215.
- [26] Jung-won Kang, (2007). *A study on the determinates of work-family conflict and its effects* : focusing on hotel employees, Myongji University Doctoral Dissertations.
- [27] H. B. Tompson, & J. M. Werner, (1997). The impact of role conflict/facilitation on core and discretionary behaviors: Testing a mediated model, *Journal of Management*, 23(4), 583-601.
- [28] V. V. Baba, L. Tourigny, X. Wang, & W. Liu, (2009). Proactive personality and work performance in China: The moderating effects of emotional exhaustion and perceived safety climate, *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 26, 23-37.
- [29] J. H. Greenhaus, & T. D. Allen, (2014). *Work-family balance: A review and extension of the literature*, In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (2nd ed., p.165-183). Washington, DC: American Psychological Association.
- [30] J. C. Cullen & L. B. Hammer, (2007). Developing and testing a theoretical model linking work-family conflict to employe safety, *Journal of Occupational*

- Health Psychology*, 12, 26-278.
- [31] T. D. Allen, (2001). Family-supportive work Environments: The Role of Organizational Perceptions, *Journal of Vocational Behavior*, 58(3), 414-435.
- [32] Hyosun Kim, Oona Cha, (2009). 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*, 515-540.
- [33] Gyu-Chang Yu, Hyang-Ah Kim, (2006). 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*, 6(3), 97-129.
- [34] J. C. Gandi, P. S. Wai, H. Karick, & Z. K. Dagona, (2011). The Role of Stress and Level of Burnout in Job Performance among Nurses, *Mental Health in Family Medicine*, 8(3), 181-194.
- [35] Peeters, M. C., Montgomery, A. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B., (2005). Balancing Work and Home: How Job and Home Demands Are Related to Burnout, *International Journal of Stress Management*, 12(1), 43.
- [36] Hye-Ryun Kang, Suh-Yeun Choi, (2001). Antecedents and Outcomes of Work - Family Conflict of Married Working Women, *The Journal of woman Psychology*, 6(1), 23-42.
- [37] Bakker, E., Demerouti, E. & W. Verbeke, (2004). Using the Job Demand-resources Model to Predict Burnout and Performance, *Human Resource Management*, 85, 480-492.
- [38] Hyewon KONG, Hyosun Kim, (2014). The effects of emotional regulation strategy on organizational citizenship behavior (OCB): Focus on the mediator effect of burnout, *Journal of Organization and Management*, 38(3), 1-31.
- [39] cheonkook kang, (2019). The Effects of Supervisor's Abusive Behavior on Job Exhaustion and Organizational Effectiveness of Nurses, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 20(3), 438-446.
- [40] Y. J. Choi, (2015). Effects of Abusive Supervision Behavior of Supervisor on Organizational Effectiveness and Creativity: Focusing on the Mediating Effect of Job Burnout and the Moderating Effect of Positive Psychological Capital, CHA University, Pocheon.
- [41] Ji-Young Lee, Hyuk-Jun Mun, (2015). Effects on the Role Performance of the Recognition of Teachers' Professionalism of Married Infant Care Teachers, Work-family Conflicts, Burnout and Ego-resilience, The Korea Association of Child Care and Education, 92, 103-125.
- [42] Gui Hyun Son, Young Woo Sohn, Eun Kyoung Chung, (2018). The relationship between work-family conflict and morale of female soldiers: The mediating role of burn out and the moderating effect of glass ceiling *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 31(1), 175-194.
- [43] T. S. Bateman, & M. J. Crant, (1993). The proactive component of organizational behavior: A measure and correlates, *Journal of Organizational Behavior*, 14(2), 103-118.
- [44] J. M. Crant, (2000). Proactive behavior in organizations, *Journal of Management*, 26, 435-462.
- [45] M., Frese, & D. Fay, (2001). Personal initiative: An active performance concept for work in the 21st century, *Research in Organizational Behavior*, 23, 13-187
- [46] B. Erdogan, & T. N. Bauer, (2005) Enhancing carer benefits of employe proactive personality: The role of fit with jobs and organizations, *Personel Psychology*, 58(4), 859-891.
- [47] S. K. Parker, U. K. Bindl, & K. Straus, (2010). Making things happen: A model of proactive motivation, *Journal of Management*, 36, 857-869.
- [48] L. C. Prieto, (2010). Proactive personality and entrepreneurial leadership: Exploring the moderating role of organizational identification and political skill, *Academy of Entrepreneurship Journal*, 16(2), 107-121.
- [49] H. M. Weiss, & R. Cropanzano, (1996) Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.
- [50] Y. Han, M. Wang, & L. Dong, (2014) Role conflict and buffering effect of proactive personality among middle managers, *Social Behavior and Personality*, 42(3), 473-486.
- [51] V. V. Baba, L. Tourigny, X. Wang, & W. Liu, (2009) Proactive personality and work performance in China: The moderating effects of emotional exhaustion and perceived safety climate, *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 26, 23-37.
- [52] Jr. B. Fuller & L. E. Marler, (2009). Change driven by nature: A meta-analytic review of the proactive personality literature, *Journal of Vocational Behavior*, 75, 329-345.
- [53] D. M. Bergeron, T. D. Schroeder, & H. A. Martinez, (2014). Proactive personality at work: Seing more to do and doing more? *Journal of Business and Psychology*, 29, 71-86.
- [54] L. Li, & S. Mao, (2014). Moderating effects of proactive personality on factors influencing work engagement based on the job demands-resources model, *Social Behavior and Personality*, 42(1), 7-16.
- [55] S. K. Parker, U. K. Bindl, & K. Straus, (2010). Making things happen: A model of proactive motivation, *Journal of Management*, 36, 857-869.
- [56] C. J. L. Cunningham, & G. M. De La Rosa, (2008) The interactive effects of proactive personality and work-family interference on well-being, *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(3), 271-282.

- [57] M. Li, Z. Wang, J. Gao, & X. You, (2017). Proactive personality and job satisfaction: The mediating effects of self-efficacy and work engagement in teachers, *Current Psychology*, 36(1), 48-55.
- [58] A. Yousaf, K. Sanders, & H. Shipton, (2013) Proactive and politically skilled professionals: What is the relationship with affective occupational commitment, *Asia Pacific Journal of Management*, 30, 21-230.
- [59] H. G. Lee, (2018). The Effect of Work-to-Family Conflict on Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior : Moderated Moderated Mediation Effect of Proactive Personality and Perceived Organizational Support.
- [60] Heung-Gyu Kim, 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.
- [61] P. M. Podsakoff, S. B. MacKenzie, Jeong-Yeon Lee, & N. P. Podsakoff, (2003). "Common Method biases in behavioral Research: A critical review of the literature and recommended remedies," *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903.
- [62] R. P. Bagozzi, Y. Yi, & L. W. Phillips, (1991). Assessing construct validity in organizational research. *Administrative Science Quarterly*, 36, 421-458.
- [63] D. S. Carlson, K. M. Kacmar, & L. J. Williams, (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict, *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249-276.
- [64] Jin-Hwan. Han, (2017). Moderating Effect of Self-efficacy between Work-Family Conflict and Job Burnout, *Journal of Digital Convergence* 15(10), 211-219.
- [65] D. J. Koys, (2001). The effects of employee satisfaction, organizational citizenship behavior, and turnover on organizational effectiveness: A unit-level, longitudinal study", *Personnel Psychology*, 54, 101-114.
- [66] Jin-Hwan. Han, (2016). Moderating Effect of Self-efficacy between Convergence-type Job Insecurity and Organizational Citizen Behavior", *Journal of Digital Convergence*, 14(5), 237-245.
- [67] KangHyun Shin, (2003). The Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS): An Application In South Korea, *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 16(3), 1-17.
- [68] M. W. Browne, & R. Cudeck., (1993). Alternative ways of assessing model fit. In K A. Bollen & J. S. Long (Eds.), *Testing structural equation models*: 136-162. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- [69] L. Hu, & P. M. Bentler, (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6(1), 1-55.
- [70] R. B. Kline, (2005). *Principle and practice of structural equation modeling*. New York, NY: Guilford Press.
- [71] H. Sujan, B. A. Weitz and N. Kumar, (1994), Learning Orientation, Working Smart and Effective Selling, *Journal of Marketing*, 58, July, 39-52.
- [72] James C. Anderson, and W. Gerbing. David, (1988), Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach, *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- [73] T. A. Brown, (2015). *Confirmatory factor analysis for applied research*(2nd ed.). New York:The Guilford Press.
- [74] R. M. Baron,& D. A. Kenny, (1986). The moderator variable distinction in social psychological research :Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality & Social Psychology*. 51, 1173-1182.
- [75] H. B. Tompson, & J. M. Werner, (1997).. The impact of role conflict/facilitation on core and discretionary behaviors: Testing a mediated model, *Journal of Management*, 23(4), 583-601.
- [76] J. D., Bragger, O. Rodriguez-Srednicki, E. J. Kutcher, L. Indovino, & E. Rosner, (2005). Work-family conflict, work-family culture, and organizational citizenship behavior among teachers, *Journal of Business and Psychology*, 20(2), 303-324.
- [77] J. H. Han, (2015). Moderating Effect of Servant Leadership on the Relationship between Work-Family Conflict and Turnover Intention, *Journal of Human Resource Management Research*, 22(2), 23-38.
- [78] A. M. Grant, and S. J. Ashford, (2008). The dynamics of preactivity at work, *Research in Organizational Behavior*, 28(4), 3-34.
- [79] J. T. Bond, E. Galinsky, & J. E. Swanberg, (1998). *The 1997 national study of the changing workplace*, New York, NY: Families and Work Institute.
- [80] L. A. Gilbert, M. Hallett, & N. S. Eldridge, (1994). Gender and dual-career families: Implications and applications for the career counseling of women. In W. B. Walsh, & S. H. Osipow (Eds.), *Career*
- [81] T. D. Allen, (2001). Family-supportive work environments: The role of organizational perceptions, *Journal of Vocational Behavior*, 58(3), 414-435.

한진환(Jin-Hwan Han)

[장학원]



- 2000년 8월 : 청주대학교 경영학과(경영학박사)
- 2020년 8월 : 충청대학교 경영회계학부 겸임교수
- 관심분야 : 일-가정갈등, 주도적 성격, 직무소진, 조직시민행동
- E-Mail : han9597@naver.com