Journal of Convergence for Information Technology
Vol. 10. No. 11, pp. 64-76, 2020
e-ISSN 2586-4440
DOI : https://doi.org/10.22156/CS4SMB.2020.10.11.064

기혼여성근로자의 일-가정 갈등과 LMX 관계의 질이 직무만족에 미치는 영향요인 탐색

남현정
중부대학교 교양학부 교수

Exploring of Factors Influencing Work-Family Conflict and Quality of LMX on Job Satisfaction among Married Female Workers

Hyun-Jung Nam
Professor, Division of Liberal Arts

요 약 본 연구는 '직무요구-자원 모형'(Job Demands-Resources model, 이하 JD-R모형)에 기반을 두어 기혼여성근로자의 '일-가정 갈등'(Work-Family Conflict, 이하 WFC)과 '리더-구성원 교환관계'(Leader-Member Exchange, 이하 LMX)의 질이 직무만족 간에 관계에서 직무스트레스와 직무열의의 매개효과를 실증 분석하는 것을 목적으로 한다. 분석 자료는 여성가족패널데이터 7차 자료를 활용하여 총 945명을 대상으로 하고 spss 23.0과 AMOS 21.0을 사용하여 각 변수의 인과관계와 매개효과 검증을 위하여 구조방정식 모형을 활용하였다. 연구 결과로 기혼여성근로자의 WFC는 직무만족에 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었으며 WFC는 직무스트레스를 통해서 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. LMX의 질은 직무만족에 긍정적인 영향을 주고 직무스트레스를 줄어주어 직무만족에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무열의는 리더와 구성원의 교환관계의 질과 직무만족 간의 관계를 매개하는 것으로 확인되었다. 본 연구는 기혼여성근로자의 직무요구와 직무자원이 직무성과를 이끌어 내는 다차원적인 심리적·맥락적 요인에 대한 탐색이 이루어진 점에서 의의가 있다.

주제어 : WFC, LMX, 직무만족, 직무스트레스, 직무열의, JD-R모형

Abstract The purpose of this study is to empirically analyze the mediating effect of job stress and Job engagement in job satisfaction between WFC(Work-Family Conflict) and quality of LMX(eader-member exchange) relationship of married female workers based on JD-R(Job Demands-Resources) model. A total of 945 people were targeted using the 7th panel data from the Korean Longitudinal Survey of Women and a structural equation model was used to verify the causal relationship and mediating effect of each variable using spss 23.0 and AMOS 21.0. As a result of the study, it was confirmed that WFC did not directly affect job satisfaction, and it was found that job satisfaction was negatively affected through job stress related to WFC. It was found that the quality of the LMX relationship had a positive effect on job satisfaction and reduced job stress, thus positively affecting job satisfaction. Job engagement was found to mediate the relationship between LMX and job satisfaction. This study is meaningful in that the search for multidimensional psychological and contextual factors that lead to job performance and job demands of married female workers are conducted.

Key Words : WFC, LMX, Job satisfaction, Job stress, Job engagement, JD-R model

*This paper was supported by Joongbu University Reserch & Development Fund, in 2020.
*Corresponding Author : Hyun-Jung Nam(english5112@joongbu.ac.kr)
Received August 21, 2020 Revised October 23, 2020
Accepted November 20, 2020 Published November 28, 2020

1. 서론

여성의 사회적 진출이 확대되고 특히 맞벌이 가정이 보편화 되면서 여성이 부담하게 되는 역할과 관련한 문제들이 중요한 사회적 이슈가 되었다. 한국 통계청에 따르면, 2019년 기준 임신과 출산, 육아 등을 이유로 경력단절이 된 여성의 수는 169만 명이 달하고 있다. 우리나라의 여성의 경제활동인구 비율은 2018년에는 52,9%로 OECD의 평균 64%에 비하면 차이가 큰 것으로 나타난다. 한국의 여성 경제활동참여율이 선진국에 비해 저조한 이유는 결혼과 출산, 기업 내부의 인식 등으로 나타나고 있다. 한국 여성의 사회참여를 생애주기별로 살펴보면 30대에 육아 부담에 따른 역할로 인한 경제활동 참가율은 급격히 낮아지는데 40대가 되면 다시 크게 증가하게 되는 M자형 곡선의 형태를 보이고 있다. 이는 출산과 육아에 전념하면서 여성의 사회 참여가 감소하다가 자녀가 성장해감에 따라 육아부담이 해소되면서 재취업을 선호하는 현상을 보여준다. 이러한 사회 현상은 기혼여성근로자의 WFC에 따른 직무수행 자원의 감소에서 비롯된다고 할 수 있다. 예를 들면 가정에서의 기대되는 요구를 충족시키기 위해 더 많은 노력을 기울일수록 직장으로부터의 요구에 적은 노력을 기울인다고 볼 수 있다. 기혼여성근로자는 가정과 직장에서의 역할에 있어서 빈번한 심리적 불안과 갈등을 겪게 된다면, 이 양쪽 영역에서의 분리가 어렵게 되고 이로 인한 스트레스, 우울증 등의 부정적인 결과를 가져오게 된다. Carlson et al.[1]는 개인이 직장 내 직무스트레스에서 비롯된 불안을 경험할 때 직무 불만족을 경험할 가능성이 더 크다고 하였다. 결국에는 빈번한 결근을 유발하고 직무몰입이 저하되고 업무 과실이 반복될수록 직장을 떠날 의사가 강해지는 부정적인 결과를 가져올 수 있다. 직장에서나 조직에서 여성의 경제활동 참여는 국가 경쟁력 제고에 있어서 중요한 부분이다. 또한 기업 측면에서 잠재된 여성 인력의 활용이 기업의 성과를 가져오는데 중요한 부분이라고 볼 수 있다.

만약, 기혼여성근로자가 일와 가정에서 부담하는 역할에 대처해 나가는데 도움이 될 수 있는 통제권한과 활용가능한 자원이 주어진다면 과도한 직무요구에 따른 부정적인 효과는 상당부분 줄어들 수 있을 것이다. 따라서 기혼여성근로자가 겪는 WFC와 직장에서의 다양한 환경 요인이 직무성과에 어떻게 영향을 미치는지를 규명하는 메커니즘 연구가 필요하다. 일과 가정 간에 역할 갈등을 겪는 상황에서 기혼여성근로자가 자신에 대한 깊은 이해와 직장에서의 원만한 인간관계를 통해 이러한 문제 상황을 잘 조절할 수 있다면 직장 생활의 만족과 더불어 기업의 성과에 있어서도 긍정적인 영향을 줄 것이다. 즉 기혼여성근로자가 자신에게 직면한 직무 요구에 대해 자신이 가진 자원과 역량을 잘 활용할 수 있으면 긍정적인 성과를 가져올 수 있다.

JD-R 모델은 2001년에 국제학술지에 처음 소개되었다[2]. 그 이후 이와 관련한 선행연구를 살펴보면 여러 연구자들과 실무자들 모두에게 인기 있는 접근 방식으로 많은 주목을 받았다[3]. JD-R 모델은 모든 직종에서 직무요구와 직무자원의 일반화가 가능함을 확인할 수 있다[2,4,5].

JD-R모델에 따르면 직무요구는 직무를 수행하는 구성원에게 지속적으로 육체적 혹은 정신적 노력을 요구하는 제반 직무특성이나 측면들로 정의된다[5]. Demerout et al.[2]에 의하면 직무자원은 '직원의 작업 목표를 달성할 수 있도록 도와주는 직무의 물리적 · 심리적·사회적인 조직특성으로 이는 직무요구로 인한 부정적인 결과를 감소시키고 개인의 성장과 발전에 자극이 되는 요인으로 정의한다.

박상언[6] 연구에서 JD-R 모형에 근거하여 서비스 근로자에게 요구되는 직무요구는 직무수행과정에서 정서적 안녕에 매우 부정적인 영향을 미치며 직무자원 요인들은 정서적 안녕에 긍정적인 영향관계가 있음을 확인하였다.

직무자원과 성과 사이의 소위 말하는 블랙박스를 규명하는 여러 선행연구들도 찾아볼 수 있다. Chaurasia et al.[7]은 LMX 관계의 질에 따른 구성원이 느끼는 서로 다른 지각의 차이로 인해 직무수행을 하는데 열정과 책임감의 차이를 가져오게되고 이것은 직무성과에서 차이로 이어질 수 있다고 하였다. 즉 LMX 관계의 질이 높다고 인식한 구성원들은 더 높은 직무성과를 달성하게 된다는 것을 의미한다. 높은 LMX의 질로 인식한 구성원은 자신을 그 그룹의 일부로 인식하게 되는데 이러한 인식은 일-가정 갈등으로 인한 스트레스를 감소시킬 수 있다[8]. Breevaart et al.[9]에서는 LMX 이론과 자원 이론에 대한 문헌을 통합하여 LMX와 구성원의 직무성과간의 긍정적인 관계가 직무자원과 구성원의 직무열의에 의한 매개효과를 순차적으로 연구하였다. 그 결과 LMX 관계의 질이 높으면

그 구성원으로 하여금 직무 열의를 불러오는데 기여할 뿐만 아니라 간접적으로 조직 전체에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

선행연구를 살펴보면 직무요구와 직무자원의 각각의 측면에 초점을 두고 성과간의 관계의 요인으로 비교적 단순한 변수를 다루는 연구가 주를 이루어졌다.

초기 JD-R 모델은 조직 환경, 직무소진 상태 및 열의 상태와 조직 결과 사이의 관계를 구조화하기 위한 프레임워크를 제공하였으나 웰빙과 조직의 결과물을 예측하기 위한 개인-환경 상호작용의 영향을 조사하는 연구는 많지 않았다. 특히, 여성이 가진 직무요구와 직무자원이 성과에 영향을 미치는 요소 간의 연관성을 설명하는 다차원적 메커니즘에 초점을 맞춘 연구는 많지 않다. 따라서 직무를 수행하는데 필요한 자원을 향상시키는 조직 환경이나 직장 내에서 리더와 부하직원의 관계가 성과 간의 어떠한 관계가 있는지를 이해하는데 도움이 되는 연구가 필요하다. 이에 본 연구는 JD-R 모델을 기반으로 하여 기혼여성근로자가 직면하게 되는 개인-환경 상호작용의 측면을 고려하여 그들이 느끼는 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 일과 가정 양쪽 영역에서는 직무요구와 직무자원인 직장에서의 상사와의 관계의 질이 어떠한 관계가 있는지를 알아보고자 한다. 더불어 직무요구와 직무자원이 성과 사이의 블랙박스로 인식되는 직무스트레스와 직무열의의 매개효과를 규명하고자 한다.

2. 이론적 배경 및 가설 설정

2.1 직무자원-요구 모형과 의의

다양한 직무특성들과 조직구성원의 직무만족, 조직몰입, 이직의도 등과 같은 직무성과 간의 관계를 규명하는 분석의 틀 중 하나로 '직무요구-자원 모형' 즉 JD-R 모형을 들 수 있다.

JD-R모형은 Karasek[10]의 '직무요구-통제 모형'(Job Demand-Control model, 이하 JD-C 모형)에서 한층 발전된 모형이라고 할 수 있다.

JD-C모형에 따르면 직무담당자가 감당하기 힘든 수준의 직무요구에 직면하게 되면 직무스트레스, 더 나아가 직무소진, 직무만족과 조직몰입 감소, 이직의도 증가 등과 같은 부정적인 결과가 다양한 측면에서 나타날 수 있다.

최근에는 과도한 직무요구와 부정적인 결과 간의 관계를 조절하는 다른 요인들에 관심을 가지게 되었고 이러한 과정에서 제시된 것이 JD-R 모형이다. 이 모형에서는 부정적인 영향 요인을 줄여주는 것으로 '직무자원'을 도입하여 조직구성원이 다양한 직무환경에서 갖게 되는 직무자원이 열의와 만족감을 증진시키는 동기화 과정에 초점을 두고 있다[2,4]. 초기 JD-C모형과 달리 JD-R모형은 다음과 같이 두 가지 새로운 연구 의의를 가진다고 볼 수 있다. 첫째, 높은 직무요구는 직원의 정신적, 육체적 자원을 고갈시키고 결과적으로 건강을 악화시킬 수 있다. 두 번째 의의는 직무자원이 직무요구의 부정적 효과에 대한 완충제 역할을 한다는 것이다. 직무자원은 높은 업무 참여 및 조직에 대한 헌신과 같은 긍정적인 동기 부여 상태에 결정적으로 작용하는 요소로 볼 수 있다[11].

본 연구는 기혼여성근로자가 처한 개인-환경 상호작용의 측면을 고려하여 일과 가정간의 갈등이 직무만족 감소와 같이 부정적인 결과를 가져오는 원인 요인을 규명하고 이러한 부정적인 결과의 완충제 역할로 직장상사와의 관계의 질이 어떻게 영향을 주는지 알아보고자 한다.

2.2 일-가정 갈등과 직무만족

WFC에 대한 대표적인 이론으로는 분리모델, 갈등모델, 보상모델, 전이모델이 있다. 일-가정 양립과 관련한 초기 연구의 분리모델은 남성의 공간은 직장으로 여성의 공간은 가정이라는 관점에서 직장과 가족은 분리되어 상호 영향을 주지 않는 것으로 보는 관점이다. 갈등모델은 가정과 일의 두 가지 측면으로부터 요구되는 역할이 당사자에게 갈등상황을 유발한다고 보는 관점이다. 보상모델은 두 역할 가운데에서 어느 한 영역에서의 불만족이 있을 시 다른 영역에서 보상을 받고자 한다는 관점이다. 전이모델은 양쪽 영역의 상호작용에 중점을 둔다. 두 가지 영역 가운데 한 영역이 다른 영역에 긍정적으로나 부정적으로 영향을 준다는 관점으로 이는 일과 가정 간의 상호작용에 관심을 둔다. 초기 연구에서는 주로 일로 인한 가정생활의 갈등에 초점을 두었고 최근에는 일-가정 갈등을 일→가정갈등과 가정→일갈등인 2차원적 구조를 가진다는 주장이 설득력을 얻고 있다[12]. 이 두 차원은 상호적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

WFC와 관련한 선행연구를 살펴보면, Allen et al.[8]의 연구 결과에서 WFC는 직원의 조직성과, 스트

레스, 가정과 직장에서의 성과, 일과 삶의 만족도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김주엽 등[13]은 WFC는 직무만족에 부(-)적인 영향을 미치고 일-생활 촉진은 직무만족에 정(+)적인 영향을 미치는 것을 확인하였다. 엄혜경, 성상현[14] 연구에 따르면 WFC는 직무만족과 경력만족에 부(-)적인 영향을 미치는 것을 나타났다. 즉 WFC 정도가 심할수록 기혼여성관리자들의 직무만족과 경력만족은 낮아지는 것으로 나타났다. 선행연구를 종합해보면 일-가정 갈등이 직무만족에 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정해 볼 수 있다.

가설 1. WFC는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.3 LMX 관계의 질과 직무만족

LMX 이론에서는 리더가 그를 따르는 구성원들과 고유한 사회적 교류 관계를 갖고 있으며 이러한 관계의 질이 동일한 리더를 가진 직원 간에 각각 다르다고 제안한다[15]. 이는 LMX 관계의 질에 따라 리더와 구성원 사이에 교환되는 자원과 정보 등의 양과 질이 다름을 의미한다.

Gerstner & Day[16]는 LMX와 구성원의 직무만족 간의 긍정적인 관계를 구성원들에게 돌아가는 유형과 무형의 이득의 관점으로 보았다. 의사결정에서 갖는 영향력, 권한이행, 경력개발 자원, 임금상승 등을 유형의 이득으로, 리더와의 원활한 커뮤니케이션, 신뢰 등을 무형의 이득으로 보고 있다. LMX 관계의 질이 낮다는 것은 단순히 직원이 리더가 기대하는 일을 수행하고 그에 따른 경제적 급부를 받는 고용 계약 사항에 의존한 교환을 기반으로 한다. 그와 반대로 LMX 관계의 질이 높다함은 계약상의 조항 수행을 넘어서 상사에 대한 신뢰, 상호간의 의무, 상호 존중을 기반으로 한다. 메타분석한 Dulebohn et al.[17]의 연구에서는 LMX가 주관적 성과와 객관적 성과 모두에 긍정적으로 관련이 있음을 보여준다. 즉 리더와 구성원 사이의 관계가 좋다는 것은 대표적인 직무자원으로서 직무성과에 긍정적 영향을 미치게 된다[18]. 따라서 다음과 같은 가설을 설정해 볼 수 있다.

가설 2. LMX 관계의 질은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.4 일-가정 갈등과 직무스트레스

기혼여성근로자는 일과 가정이라는 두 영역 사이에 역할이 주어지는 상황에서 시간적 압박, 역할 간의 갈등 등의 어려움을 겪게 된다. 일-가정 갈등은 직무를 수행하는 기혼여성근로자에게 지속적인 육체적 또는 정신적 노력을 요구하는 직무요구일 수 있다. 이러한 WFC는 직무에도 전이될 수 있으며 두 영역 간의 갈등이 높아지면 이는 직무스트레스를 유발할 수 있다. 직무스트레스란 직무와 관련된 자극이나 요구에 따른 종업원의 부정적인 정서적 반응으로 볼 수 있다[19]. Cooper et al.[20]은 특정 직무와 관련한 부정적인 환경은 과다 업무량과 역할 갈등과 같은 스트레스 유발 요인으로 나타날 수 있다고 하였다. 이를 종합해보면, 직무스트레스란 직무상 요구되는 개인 자원이 충분하지 않거나 또는 개인의 요구가 직무를 수행하는 환경과 일치하지 않을 경우 발생하는 신체적·정신적 불균형 상태로 정의할 수 있다.

Karasek[10]의 연구에서는 직무요구가 클수록 직무스트레스가 증가하게 되지만 구성원에게 업무 자율성이 많이 주어질 경우 직무스트레스에 미치는 부정적 영향이 감소되는 것을 알 수 있다. 이로 미루어볼 때 여성이 직장에서 높은 업무량이 요구되어지는 경우 이를 수행하는데 시간적, 육체적으로 역부족이라고 느끼는 경우 직무스트레스를 받게 된다. Edwards et al.[21]에서는 업무량의 수준이 높을수록 직무스트레스를 경험하게 될 가능성이 높은 것으로 나타났다.

본 연구에서는 이상의 선행연구를 바탕으로 기혼여성근로자의 직무스트레스 요인으로 과업량과 과업시간에만 초점을 두고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설3. WFC는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.5 LMX관계의 질과 직무스트레스

LMX 이론에 따르면 리더가 구성원간에 서로 다른 질적 관계를 형성함으로써 그들의 행동과 태도가 달라질 수 있다는 것을 제시하고 있다[22]. Harris & Kacmar[23]는 리더는 구성원이 직무를 수행하는데 적합한 역할과 기대치를 제시하게 되는데 이때 LMX가 높은 수준일 경우에는 구성원과의 의사소통과 지원이 원활하게 이루어짐으로 구성원의 업무상 불확실성과 역할 모호성을 감소시켜 직무스트레스를 줄여주지만

LMX의 수준이 낮은 경우에는 구성원이 리더로부터 업무상 필요한 정보나 지원을 제대로 받지 못하여 직무스트레스가 증가한다고 하였다. 이러한 것으로 미루어 볼 때 직무스트레스는 개인의 노력만으로 감소시키기 어려운 요소라고 보고 개인을 둘러싼 환경적인 요인의 개선을 통한 직무스트레스를 줄이려는 노력이 필요하다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정해 볼 수 있다.

가설4. LMX 관계의 질은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.6 LMX 관계의 질과 직무열의

리더와 구성원간의 긍정적 관계는 대표적인 직무자원으로서 효과적인 직무수행에 긍정적 영향을 미치게 된다[15].

Bakker & Bal[24]과 Breevaart et al.[9] 연구에서는 관리자가 가진 직무자원과 성과 사이의 소위 말하는 블랙박스가 특히 직무열의(Job engagement)와 관련이 있음을 알 수 있다. Kahn[19]에 따르면 직무열의란 업무에 있어 긍정적인 마음과 헌신하는 마음가짐을 가지고 만족스러운 업무성과로 연결시키고자 하는 개인의 업무와 관련된 마음의 상태로 정의한다. LMX와 성과의 관계와 관련한 선행연구에는 LMX 관계의 질이 높을수록 구성원은 심리적으로 안정감을 느끼고, 이를 바탕으로 열의가 높게 나타나게 된다고 보고하고 있다[16]. 그리고 LMX 관계의 필수 요소로 볼 수 있는 리더에 대한 신뢰는 직무 열의와 긍정적으로 관련되어 있다[25]. LMX와 관련한 국내 선행연구에서도 리더-구성원 간의 질 높은 관계는 직무 열의를 증가시키는 것을 확인할 수 있다[26]. 선행연구를 종합해보면 직무열의는 직무자원과 성과 사이에 중요한 요인이라고 볼 수 있다. 따라서 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 5. LMX 관계의 질은 직무열의에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.7 직무스트레스와 직무만족

직무스트레스는 직무를 수행하는 직원의 태도 및 직무 성과에 많은 영향을 미치는데, 과도한 스트레스는 받았을 경우 심리적 불안감과 직무에 대한 관여도 감소 및 책임감 상실, 직무 몰입 감소 등으로 인해 직무성과에 부정적으로 작용하게 된다[27,28]. Karatepe et al.[29]의 연구에서도 종업원의 직무역할과 관련된 스트레스 요인이 직무성과에 영향을 미친다고 하였다. 선행연구를 종합해보면 직무요구, 업무량 과다, 역할 갈등과 같이 직무 관련 요인에서 비롯한 스트레스는 직무만족을 저해하는 요소가 될 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정해 볼 수 있다.

가설6. 직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.8 직무열의와 직무만족

직무열의와 관련한 초기 연구자 Kahh[19]에 따르면 열의는 육체적, 인지적, 감정적으로 직원 스스로 직무에 관여하는 정도라고 하였다. Rothbard[30]은 열의에 대한 정의를 “활력, 몰입, 헌신 등으로 특징지어지는 긍정적이고 성취감이 있으며 업무와 관련한 정신 상태”로서 현재 가장 지배적으로 사용되는 열의 정의의 근거를 제공했다[31]. 활력의 예로는 (1) 에너지가 많은 것, (2) 직장에서 정신 회복력을 갖는 것, (3) 일에 노력을 투자할 의향이 있는 것, (4) 직장에서 어려운 일을 할 때 지속성과 탄력성을 갖는 것, (5) 직장에서 적극적이고 야심차고 주도적인 태도를 갖는 것 등이 있다. 몰입은 (1) 고도로 집중된 정신 상태를 말하며, (2) 시간이 빨리 지나가는 것 같고, (3) 일을 중단하기 어려워지는 것, (4) 직원이 직장에서 흡수되는 것에 대해 좋게 느끼는 것을 말한다. 헌신은 (1) 직장에 대해서 강한 의미를 갖고, (2) 일에 대한 자부심과 집착을 보이며, (3) 일에 대한 강한 헌신감과 영감을 소중히 여기는 것이 특징이다[32]. Xanthopoulou et al.[11]는 높은 열의의 직원과 낮은 열의의 직원 간에 성과 차이를 설명하는 네 가지 요소를 제시했다. 열의가 높은 직원은 (1) 보다 긍정적인 감정을 느끼고, (2) 더 건강하고, (3) 동료와의 관계를 공유하고, (4) 열의가 낮은 직원보다 업무와 개인 자원에 대한 충분한 자원을 적극적으로 찾는다. 이러한 연구 결과들을 종합해 볼 때 JD-R모델은 직무요구, 직무자원, 직무열의와 같은 요소가 성과에 명확하게 연결되어 있음을 알 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정해 볼 수 있다.

가설 7. 직무열의는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.9 직무스트레스 및 직무열의 매개효과

기혼여자근로자는 직장과 가정의 양쪽 영역에서 기

대되는 역할에 대한 개인의 반응 능력 간에 균형 관계가 흔들리게 되면 그 결과로 직무스트레스가 발생한다고 볼 수 있다. Cooper et al.[20]은 특정 직무와 연관된 부정적인 환경이 과도한 업무량, 역할 갈등과 같은 스트레스 유발 요인으로 작용한다고 설명한다. 이로 미루어볼 때 기혼여성근로자의 WFC는 직무상 스트레스로 이어질 수 있으며 직무스트레스의 수준이 높은 종업원은 직무를 처리하는 과정에서도 어려움을 겪게 되고 직무만족을 저해하는 결과가 발생한다. 이에 기혼여성근로자의 WFC와 직무만족 간에 영향을 미치는 직무스트레스에 대한 연구가 이루어질 필요가 있다.

LMX는 구성원의 직무스트레스와 많은 관련성이 있다[27]. 리더는 구성원의 직무수행과정에서 적합한 역할을 부여하고 가치를 제시해 줌으로써 구성원들을 리드하게 되는데, 높은 수준의 LMX는 리더의 구성원에 대한 지원과 원활한 의사소통으로 구성원이 지각하는 직무의 불확실성과 역할모호성을 줄여 구성원의 직무스트레스를 감소시킬 뿐만 아니라 구성원 스스로 자신들의 역할에 대한 기대치를 긍정적으로 인식하게 하여 스트레스를 덜 받게 한다[23]. 반면, 낮은 수준의 LMX는 구성원들이 리더로부터 직무상 필요한 정보나 지지를 적절하게 얻지 못하여 직무스트레스를 증가시킨다[23]. 이에 Hobfoll et al.[33]은 특히 스트레스를 많이 받는 상황에서 더 높은 자원 수준이 유리한 경향이 있으며, 더 높은 자원 수준이 더 높은 성과와 목표 지향적인 행동과 연결되어 있다고 보았다. 기혼여성근로자의 LMX 관계의 질은 높은 자원으로 작용할 수 있고 이것은 결국 성과와 연결된다고 볼 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정해 볼 수 있다.

가설 8. 직무스트레스는 WFC와 직무만족 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 9. 직무스트레스는 LMX의 관계의 질과 직무만족 간의 관계를 매개할 것이다.

직무열의가 높은 직원은 수입의 원천보다는 업무에 대한 중요성을 더 중요하게 여기고[19] 더 일에 있어서 열정을 보이고 그들의 업무에 더 많은 투자를 한다[18]. Chaurasia et al.[7]에서 리더와 구성원의 LMX 관계의 질이 높을수록 직원의 열의와 그들의 업무 성과와 긍정적인 관계가 있음을 알 수 있고 이러한 직원의 열의는 LMX와 직무성과 간의의 관계를 매개하는 것으로 나타났다. LMX 및 직무열의는 성과와 긍정적으로 관련되고 LMX 관계의 수준이 높은 것은 참여 프로세스와도 긍정적으로 관련되므로 구성원의 직무열의가 LMX 관계와 직무성과사이의 관계를 중재할 가능성이 있다고 볼 수 있다. 이에 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정해 볼 수 있다.

가설10. 직무열의는 LMX 관계의 질과 직무만족의 관계를 매개할 것이다.

3. 연구방법

3.1 연구대상 및 방법

본 연구에서는 한국여성정책연구원의 여성가족패널조사 중 최신자료인 7차년도의 자료를 활용하였다. 연구 대상은 기혼여성관리자 총 1325명 중 유자녀 수에 대한 무응답자 380명을 제외한 최종 945명을 대상으로 연구하였다. 이는 기혼여성관리자가 자녀 양육에 따른 근무량과 근무시간의 제약을 받기 때문에 자녀가 있는 기혼여성관리자를 연구 대상으로 하였다. 또한 미혼 또는 무자녀 근로자는 기혼여성근로자에 비해 WFC를 경험할 가능성이 낮으므로 분석에서 제외하였다. 선행연구에 따르면 연령이 많을수록[34,35] 고학력일수록 직무만족에서 자녀수는 부(-)적인 관계를 갖고 있고 자녀수가 많은 대상자일수록 직무만족이 낮은 것으로 나타났다[36,37]. 위 선행연구를 바탕으로 통제변수는 연령, 학력, 자녀수로 구성하였다. 데이터 분석은 spss 23.0 프로그램으로 대상자의 일반적 특성, 신뢰도분석, 기술통계, 상관분석을 실시하였고 각 변수의 인과관계와 매개효과 검증을 위하여 구조방정식 모형을 활용하였다. 표본의 인구통계학적 특성은 Table 1과 같다.

Table 1. Sample Characteristic

Items		Frequency	%
age	30s	150	15.9
	40s	625	66.1
	50s	164	17.4
	60s	6	0.6
Edu-cation	High school graduate	83	8.8
	college graduate	128	13.5
	Bachelor	534	56.5
	Master	184	19.5
	Doctor	16	1.7
Number of kids	1	328	34.7
	2	574	60.7
	3	42	4.4
	more than 4	1	0.1

3.2 변수의 측정 방법

3.2.1 일-가정 갈등

WFC는 Carlson et al.[38]이 개발한 측정도구를 활용하여 하위차원을 시간기반갈등과 긴장기반갈등으로 보고 세부 질문을 요인 분석한 결과 같은 항목으로 묶이는 6개의 문항을 선정하였다. 시간기반갈등은 “일하는 시간이 너무 길어서 가정생활에 영향을 준다” “일하는 시간이 불규칙해서 가정생활을 제대로 하기 어렵다” “근무시간이 길어서 자기계발을 할 시간이 없다” 3문항과 긴장기반갈등은 “업무시간외에도 업무에 대한 스트레스가 지속된다” “업무로 인하여 취미나 여가생활을 할 수 없다” “업무로 인하여 체력의 한계를 느낀다” 3문항이다. 개념의 신뢰도를 보여주는 Cronbach'α 는 .882로 안정적으로 나타났다.

3.2.2 LMX 관계의 질

LMX는 부하가 직무수행과 관련해서 상사의 배려, 협조, 신뢰를 지각하는 정도를 말한다[15]. 선행연구를 바탕으로 배려측면에서 “상사는 남녀 공평하게 능력향상기회를 제공한다” “ 상사는 직장과 가정생활을 원만하게 병행할 수 있도록 배려해준다” 2문항, 협조적 측면에서는 “상사는 내 문제에 대해 귀를 기울여준다” 1문항, 신뢰영역으로 “나의 상사는 팀이나 부서의인화와 단결을 중시한다” 1문항 총 4개 문항을 선정하였다. 개념의 신뢰도를 보여주는 Cronbach'α 는 .886 로 안정적으로 나타났다.

Table 2. Result of Structural Path Analysis

Path		B	β	S.E	C.R(t)
WFC	Job satisfaction	-.042	-.060	.034	-1.230
	Job Stress	.647	-.227	.044	14.699***
Quality of LMX	Job Stress	-.093	-.105	.029	-3.217**
	Job engagement	.471	.465	.037	12.772***
	Job satisfaction	.214	.323	.026	8.369***
Job Stress	Job satisfaction	-.171	-.227	.404	-4.310***
Job engage -ment	Job satisfaction	.269	.411	.024	11.167***

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

3.2.3 직무스트레스

Edwards 등[21]의 연구에서는 업무량의 수준이 높을수록 직무스트레스를 경험하게 될 가능성이 높은 것으로 나타났다. 본 연구에서는 여성관리자패널에서 측정한 직무스트레스항목을 대상으로 요인분석을 실시하여 기혼여성근로자가 같은 요인으로 묶이는 “업무량 과다”와 “과도한 업무시간”으로 직무자체 요인 2개를 변수로 재구성하였다. 개념의 신뢰도를 보여주는 Cronbach' α 는 .764 로 안정적으로 나타났다.

3.2.4 직무열의

직무열의는 Rothbard[30] 연구를 참고하여 활력, 헌신, 몰입을 구성요소로 보고 본 연구에서는 설문조사지 가운데 직장에 대한 질문에서 “나는 우리 직장에 대해서 소속감 및 애착감을 갖는다” “나는 우리 직장에 근무하면서 가족적인 친밀감을 느낀다” “나는 우리직장에 대해 자랑스럽게 생각한다” “나는 우리 직장의 문제를 나의 문제로 생각한다” “우리 직장은 나에게 개인적으로 많은 의미를 가진다” “나는 현재 직장을 계속 다니고 싶다” 총 6항목을 채택하였다.

개념의 신뢰도를 보여주는 Cronbach' α 는 .909 로 안정적으로 나타났다.

3.2.5 직무만족

본 연구에서는 Curry, Wakefield, Price, Mueller 외 연구진[39]이 개발하고 이상정[40]의 연구에서 사용되었던 6개 문항 중 설문조사지 중에 일 만족과 관련한 항목에서 “동료직원에 대한 만족”, “직속상사에 대한 만족” “직무에 대한 만족”, “근무환경에 대한 만족” “근무시간에 만족”과 관련한 총 5개 항목을 채택하였다.

개념의 신뢰도를 보여주는 Cronbach'α 는 .816 로 안정적으로 나타났다.

4. 연구결과

4.1 측정변수의 신뢰도 및 타당도 분석

측정모형이 요인구조가 이론 모형에 적합한지를 추정하기 위해 최대우도추정법을 활용하여 분석한 결과, χ^2=1452.357, df=218, p < .001, RMSEA= .077, TLI=.885, GFI=.873, RMR= .055, NFI=.885, CFI=.901로 측정모형의 적합도는 수용가능한 수준임을 확인하였다. 측정모형 적합도와 모수 추정치는 Table 3과 같다.

Table 4에서와 같이 요인 구조의 개념신뢰성과 수렴/판별타당도를 조사한 결과 개념신뢰성은 요인계수가 .7보다 크거나 근접하며 유의하기 때문에 충족된다고 볼 수 있다[41]. 수렴타당도에서는 CR(composition reliability)값이 .7 이상이며 AVE(average variance extracted) 값이 .5 이상이어야 한다.[41] 본 결과 모두 충족되었음을 Table 4와 같다. 판별타당도는 요인 간의 상관관계수가 AVE의 제곱근보다 작아야 하는데 분석 결과는 모두 작게 나타났다. 따라서 본 측정 도구의 신뢰성과 타당도는 입증되었다. 또한 Table 4는 모든 변수들의 기술통계, 평균, 표준편차 및 상관관계를 보여주고 있다.

WFC와 직무만족 간에는 부(-)의 상관관계를 보이며 WFC와 직무스트레스 간에는 정(+)의 상관관계를 보인다. LMX 관계의 질은 직무만족에 정(+)의 상관관계를 보이며 직무스트레스는 LMX의 관계의 질과 직무만족 간에는 부(-)의 상관관계를 보이고 직무열의는 LMX 관계의 질과 직무만족 간에 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

4.3 가설검증 결과

가설을 검증하기 위해서 구조회귀모형을 구성하여 적합도를 살펴본 결과 적합하게 나타났다(x^2= 1457.206, df=220, p< .001, RMSEA= .077, TLI= .886, GFI=.873, RMR= .056, NFI=.885, CFI=.900).

Table 3. Results for the measurement model

Valuable	Route	B	ß	SE	C.R
WFC	WFC1 ← WFC	1.000	.701		
	WFC2 ← WFC	.863	.658	.045	19.004***
	WFC3 ← WFC	.962	.653	.051	18.857***
	WFC4 ← WFC	1.194	.837	.050	23.869***
	WFC5 ←WFC	1.266	.888	.050	25.089***
	WFC6 ←WFC	1.069	.726	.051	20.897***
Quality of LMX	LMX1 ← Quality of LMX	1.000	.757		
	LMX1 ← Quality of LMX	.954	.776	.041	23.479***
	LMX1 ← Quality of LMX	1.148	.863	.044	25.837***
	LMX1 ← Quality of LMX	.943	.726	.043	21.868***
Job Stress	WS1 ← Job Stress	1.000	.719		
	WS2 ← Job Stress	1.258	.861	.065	19.366***
Job engagement	WE1 ←Job engagement	1.000	.889		
	WE2 ← Job engagement	.945	.778	.032	29.698***
	WE3 ← Job engagement	.975	.835	.029	33.412***
	WE4 ← Job engagement	.842	.716	.033	25.548***
	WE5 ← Job engagement	.870	.768	.030	29.014***
	WE6 ← Job engagement	.792	.723	.030	26.451***
Job satisfaction	WSA1 ← Job satisfaction	1.000	.670		
	WSA2 ←Job satisfaction	1.166	.654	.067	17.319***
	WSA3 ← Job satisfaction	1.025	.722	.055	18.803***
	WSA4 ← Job satisfaction	1.158	.764	.059	19.649***
	WSA5 ← Job satisfaction	1.140	.671	.064	17.704***

*** p 〈 .001, x^2=1452.357, df=218, p 〈 .001, RMSEA= .077, TLI=.885, GFI=.873, RMR= .055, NFI=.885, CFI=.901

Table 4. Descriptive statistics, correlation, CR, AVE

	MEAN	S.D	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Age	44.7	5.36								
2. Education	2.92	0.86	.011							
3. Number of Kids	1.71	0.55	.205**	-.028						
4. WFC	2.85	0.81	-.058	.123**	-.056	(.742)				
5. Quality of LMX	3.77	0.8	.027	.037	-.009	-.268**	(.787)			
6. Job Stress	2.89	0.86	.015	.051	.007	.613**	-.261**	(.808)		
7. Job engagement	3.9	0.74	.192**	.018	.100**	-.142**	.415**	-.168**	(.820)	
8.Job satisfaction	3.73	0.61	.027	-.022	.022	-.348**	.538**	-.373**	.524**	(.769)
C.R						.879	.867	.789	.924	.878
AVE						.551	.620	.623	.674	.591

* The number in parentheses on the diagonal of each variable is the square root of AVE.
*p<.05, **p<.01

Table. 5 Bootstrap verification result for indirect effect

variable	MV	DV	간접효과	S.E	95% 신뢰구간	
					LLCI	ULCI
WFC	Job Stress	Job satisfaction	-.145	.017	-.181	-.155
Quality of LMX	Job Stress	Job satisfaction	.070	.010	.051	.090
	Job engagement	Job satisfaction	.121	.014	.096	.151

다음으로 가설에 따른 결과는 다음과 같다.

가설 1. WFC는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

WFC은 직무만족에 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 가설 1은 기각되었다(ß=.233, t=-1.230, p=.219). Allen et al.[8]은 WFC는 직원의 조직성과, 일과 삶의 만족도에 부정적인 영향을 미친다고 하였는데. 본 연구에서의 검증 결과는 선행연구와 다르게 분석되었다. 이러한 결과는 WFC이 직무만족이라는 부정적인 결과를 가져오는데 여러 요인이 작용하고 이러한 요인은 직무만족에 영향을 미칠 수 있기 때문인 것으로 판단된다.

가설 2. LMX 관계의 질은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

LMX 관계의 질은 직무만족 간에는 통계적으로 유의하게 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(ß=.323, t=8.369 p=000).

가설3. WFC는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

WFC와 직무스트레스 간에는 통계적으로 유의하게 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(ß=.323, t=8.369 p=000).

가설4. LMX 관계의 질은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

LMX 관계의 질과 직무스트레스 간에는 통계적으로 유의하게 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다 (ß=.323, t=8.369 p=000)

가설 5. LMX 관계의 질은 직무열의에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

LMX 관계의 질과 직무열의 간에는 통계적으로 유의하게 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(ß=.323, t=8.369 p=000).

가설6. 직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

직무스트레스와 직무만족 간에는 통계적으로 유의하게 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다(ß=.323, t=8.369 p=000).

가설 7. 직무열의는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

직무열의와 직무만족 간에는 통계적으로 유의하게 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(ß=.323, t=8.369 p=000).

다음으로 매개변수의 매개효과가 통계적으로 유의한지 여부를 검증하기 위해 붓스트랩핑 방식의 검증을 추가로 실시하였다. 붓스트랩핑은 간접효과의 유의성을 검증하는 방법으로 Z가 정규분포를 따르지 않을 가능성이 존재하는 경우에도 매개효과 확인이 가능한 방법이다[42]. 아래의 간접효과에 대한 붓스트랩 검증결과표와 같이 직무스트레스와 직무열의의 간접효과는 유효한 것으로 나타났다. 이 결과는 WFC와 직무만족 간에 직무스트레스는 매개효과가 존재함을 의미한다 (indirect effect=-.145, CI(-.181, -.155)). 또한 LMX 관계의 질과 직무만족 간에 직무스트레스는 매개효과가 존재함을 확인하였다(indirect effect=.070, CI(.051, .090)).

마지막으로 LMX 관계의 질과 직무만족 간에 직무열의 역시 매개효과가 존재함을 확인하였다(indirect effect= .121, CI(.096, .151)).

5. 결론

5.1 연구의 요약

본 연구는 JD-R 모형에 기반을 두고 한국의 기혼여성근로자를 대상으로 WFC와 LMX 관계의 질이 직무만족 간에 관계에서 직무스트레스와 직무열의의 매개효과를 실증 분석하는 것을 목적으로 수행된 연구이다. 분석한 결과, 기혼여성근로자의 WFC는 직무만족에 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 검증되었다. 그리고 직무스트레스는 일-가정 갈등과 직무만족 간에 완전 매

개하는 것으로 확인되었다. 이는 엄혜경, 성상현[14] 연구에서 WFC는 직무만족과 경력만족에 부(-)적인 영향을 미치는 것 제시하고 있는데, 본 연구의 결과와는 일치하지 않고 있음을 볼 수 있었다. 본 연구 결과를 볼 때 기혼여성근로자가 느끼는 직무만족은 그들에게 직면한 WFC만으로는 부정적인 영향을 미치는 것이 아니라 과도한 직무스트레스와 밀접한 관련이 있다는 것을 보여주고 있다. Schaufeli 와 Bakker[5]의 연구에서는 직무 요구는 기본적으로 심리적 안녕에 부정적인 영향을 미치지 않지만 요구를 충족시키기 위해 많은 노력이 필요할 때 스트레스 요인이 될 수 있고 그러한 경우에 과도한 노력을 기울이면 심리적 건강 비용이 높아져 불안, 우울증 또는 소진과 같은 부정적인 결과를 초래할 수 있다고 하였다. 따라서 직무스트레스를 받았을 경우 심리적 불안감과 직무에 대한 관여도 감소 및 책임감 상실, 직무 몰입 감소 등으로 인해 직무성과에 부정적으로 작용하게 된다[26,27].

다음으로 LMX 관계의 질은 직무스트레스를 줄여주고 직원으로 하여금 직무열의와 직무만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 LMX 관계의 질과 직무만족 간에는 직무열의기 매개함을 확인할 수 있다.

5.2 연구의 의의와 시사점

JD-R모형과 관련한 선행연구를 종합해보면 직무요구와 직무자원의 각각의 측면에 열의와 조직 성과사이의 관계를 구조화하는 프레임워크를 제공하였으나 직장에 대한 심리적 만족과 조직의 결과물을 예측하기 위한 개인-환경 상호작용의 영향을 조사하는 연구는 많지 않았다. 본 연구는 기혼여성근로자의 직무요구와 직무자원이 직무성과를 이끌어 내는 다차원적인 심리적·맥락적 요인에 대한 탐색이 이루어진 점에서 의의가 있다. 연구 결과를 비추어 볼 때 직장 내의 심리적 지원과 제도적 지원을 통해 직무스트레스를 줄여줄 수 있는 장치가 마련된다면 일-가정 갈등으로 인한 부정적인 결과를 미리 예방할 수 있음을 미루어 짐작해볼 수 있다. 여성의 사회적 참여율은 향우 많은 변화가 예상되고 있다. 따라서 현장에서의 리더 또는 실무자들은 기혼여성근로자들이 사회의 구성원으로서 직무성과를 증가시킬 수 있는 방법에 대해 많이 고민하고 있다. 그간의 많은 선행연구를 볼 때 다음과 같이 개선 방안을 정리할 수 있다. 첫째, 과도한 역할로부터 이들을 보호할 수 있는 제도적 장치를 마련할 필요가 있다. 물론 최근에는 유연근무제, 재택근무제, 육아휴직 등과 같은 다양한 제도를 시행하고 있지만 여전히 대기업을 제외한 대다수의 중소기업의 기혼여성근로자는 대체인력의 부족과 과도한 작업량 등의 이유로 제도를 활용하지 못하는 경우가 많다. 워크라이프 밸런스가 무엇보다 중요해지는 이때 직장 상사의 눈치를 보지 않고 일과 가정 간의 갈등으로 인한 직무스트레스를 조절할 수 있는 제도의 마련이 시급하다. 다음으로는 실효성이 무엇보다 큰 것임을 알고 있으면서 실제로 현장에서 제대로 지원되고 활용되지 못하고 있는 것이 상사의 적절한 지원과 배려가 있다. 리더가 구성원에게 따뜻한 관심과 격려를 제공하고 구성원이 직면한 문제를 함께 공유할 수 있는 정서적 , 도구적 지원이 어쩌면 가장 빠르고 쉽게 접근할 수 있는 현실적인 개선안이 될 수 있다. 이를 위해서는 중간관리자의 역할을 공적인 영역으로만 구분할 것이 아니라 구성원의 사적 영역에 대한 관심으로 역할을 확대하고 이에 따른 역량과 자질을 함양할 수 있도록 다양한 교육이 시행되어야 할 것이다. 이에 더하여 장기적으로 기혼여성근로자들이 일에 대한 열의를 불러올 수 있는 다양한 직무자원을 발굴할 필요가 있다.

5.3 한계점

한계점으로는 연구 자료의 한계로 개인차원, 팀 차원에서의 다수준 연구를 진행하려고 하였으나 그러지 못한 점이 있다. 이는 인과관계의 모호성을 담고 있다. 기혼여성근로자라 하더라도 성격특성상 더 많은 일에 참여하려는 의지를 가지고 리더와 더 좋은 관계를 맺으려고 노력하는 특성을 가진 기혼여성근로자들이 그들에 일에 더 많이 관여하게 될 수도 있다. 그러나 본 연구에서는 구성원들이 리더와의 관계를 어떻게 경험하는지, 얼마나 직무에 참여하는 열의를 갖는지에 대한 개인적인 측면에서만 초점을 두었다. 이는 추후 연구대상을 보완하여 연구를 진행하려고 한다. 두 번째 한계점으로는 한국여성패널데이터를 활용하여 분석하였기에 기혼여성근로자에게 직무스트레스를 유발하는 작업량은 설문 대상의 속한 직무에 따라 많은 차이가 있을 것으로 보인다. 이러한 연구 대상의 작업량의 시간범위, 측정방법론, 상사가 구성원에게 개입하는 유형 등의 차이들로 인해 일반화된 결론을 도출할 가능성을 복잡하게 만들 수 있다. 따라서 연구대상자의 직무시간, 상사와 구성원

의 개입유형의 빈도, 직무스트레스 측정방법 등을 보완한 추가 연구가 필요하다. 셋째, 개인은 직원의 나이, 자녀 수, 자녀의 나이와 같은 몇 가지 사항에 따라 다양한 수준의 WFC를 경험하는 경향이 있습니다. 향후 연구에서 가족 생애주기나 생활단계를 그룹별 연구가 필요하다.

REFERENCES

[1] D. S. Carlson, M. J. Thompson & K. M. Kacmar. (2019). Double crossed: The spillover and crossover effects of work demands on work outcomes through the family. *Journal of Applied Psychology. 104(2).* 214-230.
DOI : 10.1037/apl0000348.

[2] E. Demerouti, A. B. .Bakker, F. Nachreiner & W. B. Schaufeli. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology. 86(3).* 499-512.
DOI : 10.1037/0021.9010.86.3.499

[3] W. B. Schaufeli & T. W. Taris. (2014). *A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving work and health. In Bridging occupational, organizational and public health.* Heidelberg : Springer Dordrecht.

[4] A. B. Bakker, E. Demerouti & M. C. Euwema. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of occupational health psychology. 10(2).* 170-180.
DOI: 10.1037/1076.8998.10.2.170

[5] W. B. Schaufeli & A. B. Bakker. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. Journal of Organizational Behavior: *The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior. 25(3),* 293-315.
DOI : 10.1002/job.248

[6] S. A. Park. (2012). An empirical study on the role that affective well-being perceived in the job performance process plays in the job demand-resource model. *Korean Journal of Management. 20(1).* 177-220.

[7] S. Chaurasia & A. Shukla. (2013). The influence of leader-member exchange relations on employee engagement and work role performance. *International Journal of Organization Theory and Behavior.* 16(4). 465-493.

[8] T. D. Allen, D. E. Herst, C. S. Bruck & M. Sutton. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: a review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology. 5(2),* 278-308.
DOI : 10.1037//1076.8998.5.2.278

[9] K. Breevaart, A. B. Bakker, E. Demerouti & M. van den Heuvel. (2015). Leader-member exchange, work engagement, and job performance. *Journal of Managerial Psychology. 30(7).* 754-770.
DOI : 10.1108/JMP-03-2013-0088

[10] R. A. Karasek Jr. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly, 24(2).* 285-308.
DOI: 10.2307/2392498

[11] D. Xanthopoulou, A. Bakker, E. Demerouti & W. B. Schaufeli. (2009). Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology. 82(1).* 183-200.

[12] G. B. Choi, T. G. Kim, D. H. Kum. (2017). Work-Family Conflict and Job burnout: Moderating Effects of Career Commitment and Conscientiousness. *Korean Journal of Management. 25(1).* 53-80.

[13] Y. J. Kim, J. C. Park, & C. J. Kim. (2009). A Study on the Relationship among Work-Life Balance, Satisfaction and Turnover Intention. *Journal of Organization and Management. 33(1),* 121-153.

[14] H. K. Um & S. H. Sung. (2017). The effect of work-family conflict and family-work conflict on subjective career success of married women : focusing on the moderating effects of work-family balance practices. *The women's Studies. 93(2).* 35-70.
DOI : 10.33949/tws.2017.93.2.002

[15] G. B. Graen & M. Uhl-Bein. (1995). Relationship based approac to leadership: Development of leader-member exchange (LMX) theory of leadership over 25 years. *Leadership Quarterly. 6(2),* 219-247.

[16] C. R. Gerstner & D. V. Day. (1997). Meta-analytic review of leader-member exchange theory: Correlates and construct issues. *Journal of Applied Psychology. 82(6).* 827-844.

[17] J. H. Dulebohn, W. H. Bommer, R. C. Liden, R. L. Brouer & G. R. Ferris. (2012). A meta-analysis of antecedents and consequences of leader-member exchange: Integrating the past with an

eye toward the future. *Journal of management. 38(6).* 1715-1759.
DOI: 10.1177/ 01492 06311415280

[18] A. B. Bakker & E. Demerouti. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International. 13(3).* 209-23.
DOI: 10.1108/13620430810870476

[19] W. A. Kahn. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of management journal. 33(4).* 692-724.

[20] C. L. Cooper & J. Marshall. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of occupational psychology. 49(1),* 11-28.

[21] D. Edwards, B. Hannigan, A. Fothergill & P. Burnard, (2002). Stress management for mental health professionals: A review of effective techniques. *Stress and Health. 18(5).* 203-215.

[22] S. H. Choi & D. H. Lee. (2013). The Influence of Followership on Organizational Commitment and Innovative Behavior via LMX Quality. *Journal of Industrial Economics and Business. 26(5),* 2407-2430.

[23] K. J. Harris, & K. M. .Kacmar. (2006). Too much of a good thing: The curvilinear effect of leader-member exchange on stress. *The Journal of social psychology. 146(1).* 65-84.

[24] A. B. Bakke & M. P. Bal. (2010). Weekly work engagement and performance: A study among starting teachers. *Journal of occupational and organizational psychology. 83(1).* 189-206.

[25] A. Chughtai & F. Buckley. (2011). Work. Antecedents, the mediating role of learning goal orientation and job performance. *Career Development International. 16(7).* 684-705.

[26] J. H. Kim, H. S. Hyup & I. S. Kim. (2013). Examining of the relationships among hotel employees` job embededness, job satisfaction, organizational citizenship behavior and department performance: The moderating role of the number of siblings. *Journal of Tourism Sciences. 37(8).* 33-53.

[27] C. H. Thomas & M. J. Lankau, (2009). Preventing burnout: The effects of LMX and mentoring on socialization, role stress, and burnout. Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, *The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management, 48(3).* 417-432.

[28] S. Garg & R. L. Dhar. (2014). Effects of stress, LMX and perceived organizational support on service quality: Mediating effects of organizational commitment. *Journal of Hospitality and Tourism Management, 21(1).* 64-75.

[29] O. M.. Karatepe & O. Uludag. (2008). Role stress, burnout and their effects on frontline hotel employees' job performance: evidence from Northern Cyprus. *International Journal of Tourism Research. 10(2).* 111-126.

[30] N. P. Rothbard, (2001). Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles. *Administrative science quarterly. 46(4).* 655-684.

[31] W. B. Schaufeli, M. Salanova, V .Gonzalez-Roma & A .B. Bakker, (2002). The measurement of engagement and burnout: a two-sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies. 3(1).* 71-92.

[32] L. Hupkes & B. Kodden, (2019). Organizational environment, personal resources and work engagement as predictors of coaching performance. *Journal of Management Policy and Practice. 20(3).* 53-71.

[33] S. E. Hobfoll, R. J. Johnson, N ,Ennis & A. P. Jackson. (2002). Resource loss, resource gain, and emotional outcomes among inner city women. *Journal of Personal and Social Psychology. 84(1).* 632-643.

[34] M. J. Ma. (2015). *A study on the Influence Factors of Organizational Commitment on Married Female Managers.* master's dissertation. Ihwa university, Seoul

[35] K. C. An. (2015). A Study on Effectiveness of Organizational Capacity and Job Satisfaction on Organizational Commitment. *Korean Journal of Local Government & Administration Studies. 29(3).* 25-41.

[36] G. S. Kim .(2003). Work stress and related factors among married working women in the manufacturing sector. *Journal of Korean Public Health Nursing. 17(2).* 212-223.

[37] M. J. Ma & S. Y. Won. (2017). Organizational Commitment by Married Female Managers: Focusing on the Differential Effect of Organizational-Relational Policy Factors. *Journal of Governmental Studies. 23(2).* 127-167.

[38] 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(2).* 249-276.

[39] J. P .Curry, D. S. Wakefiel,, J. L. Price & C. W. Mueller. (1986). On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment. *Academy of management journal. 29(4).* 847-858.

[40] S. J. Lee. (2006). *Effect of food service industry employees' job fit on the turnover intention : focusing on moderation variable of job satisfaction and organizational commitment.* Doctoral dissertation. Kyonggi University. Kyonggi.

[41] C .Fornell & D. F. Larcker. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Algebra and statistics. 1(1).* 382-388.
DOI : 10.1177/002224378101800313

[42] G. S. Kim (2007). *Structural equation model analysis.* Seoul : Hannare. 372.

남 현 정(hyun-Jung Nam) [정회원]

· 2004년 2월 : 충남대학교 경영학사
· 2017년 2월: 서울벤처대학원대학교 경영학석사
· 2020. 8월 : 동국대학교 경영학박사 수료
· 2018년 3월 ~ 현재 : 중부대학교 학생성장교양학부 조교수

· 관심분야 : 리더십. 조직인사
· E-Mail : english5112@joongbu.ac.kr