

일과 가정의 갈등이 공무원의 성과에 미치는 영향에 관한 연구: 용인시를 중심으로*

진 중 순**
김 기 형***

Ⅰ. 문제의 제기	Ⅳ. 실증분석
Ⅱ. 용인시의 현황	Ⅴ. 결 론
Ⅲ. 이론적 배경	

요 약

과거에는 직장가정을 각각의 독립된 공간으로 여겨왔지만 최근에는 직장가정의 책임감을 모두 중요시 여기면서 직장가정의 양립이 사회적으로 중요한 관심사가 되었다. 일-가정이 상호의존적으로 연결되어 있기 때문에 일과 가정의 영역을 분리하거나 배타적으로 바라보는 입장은 끊임없이 일과 가정의 양립의 갈등을 유발시킨다는 것이다. 실제로 일-가정 갈등과 조직구성원의 성과 간의 관계는 밀접한 것으로 증명되고 있다. 일과 가정의 갈등으로 인해 조직구성원들은 스트레스를 받으며, 직무에 대한 열정이 떨어지고, 이직을 하는 경우도 발생하며, 직무만족에 부정적인 영향을 받게 된다는 것이다. 반면 일과 가정이 양립할 수 있도록 조직에서 지원할 경우 구성원들이 일에 집중할 수 있도록 하여 오히려 긍정적인 영향을 가져올 수 있을 것이다. 이러한 논의에 바탕을 두고, 이 연구에서는 공공기관의 공무원, 특히 지방자치단체인 용인시의 공무원을 대상으로 일-가정의 갈등이 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스에 어떠한 영향을 주는지 실증적으로 분석한다.

【주제어: 일과 가정의 양립, 일과 가정의 갈등, 조직몰입, 직무만족, 직무스트레스】

* 이 연구는 2013년도 명지대학교 교직원연구지원으로 연구되었음.

** 제1저자, 명지대학교 행정학과 부교수(jongsoonj@mju.ac.kr)

*** 교신저자, 숭실대학교 행정학부 조교수(kkhyung@ssu.ac.kr)

논문접수일(2013.9.6), 수정일(2013.11.5), 게재확정일(2013.11.26)

I. 문제의 제기

과거에는 직장과 가정을 각각의 독립된 공간으로 여겨왔지만 최근에는 직장과 가정의 책임감을 모두 중요시 여기면서 직장과 가정의 양립이 사회적으로 중요한 관심사가 되었다(Clark, 2001). 일-가정이 상호의존적으로 연결되어 있기 때문에 일과 가정의 영역을 분리하거나 배타적으로 바라보는 입장은 끊임없이 일과 가정의 양립의 갈등을 유발시킨다는 것이다(Wadsworth & Owens, 2007; 송다영 외, 2010). 이미 미국, 캐나다, 영국, 독일, 호주를 비롯한 선진국에서는 일과 가정의 양립정책(work-life balance policies)이 상당히 진전되어 있다. 일과 가정의 양립이란 일 이외의 영역인 가족, 건강, 여가, 자기계발 등에 시간과 에너지를 균형 있게 배분하여 삶을 스스로 통제하고 만족스런 삶을 이끌어가는 상태를 의미한다. 즉 일과 가정이 어느 한 측면에 치우치지 않고, 일과 가족, 여가 및 건강, 성장 및 자기계발 등과 같은 일 이외의 영역에 시간과 심리적·신체적 에너지를 적절히 분배함으로써 삶을 스스로 통제·조절할 수 있고, 이를 통해 삶에 대해 만족스러운 상태를 의미한다(손영미 외, 2006).

일-가정의 갈등문제는 비단 여성에 국한된 문제가 아니다. 하지만 일-가정의 갈등문제는 여성의 사회참여가 증가됨에 따라 사회적으로 더욱 강조되고 있다. 현재 우리나라의 여성 국가공무원의 비율은 40%를 넘어섰으며, 매년 여성의 공직 참여가 급격하게 증가하고 있다. 하지만 우리나라의 여성이 사회에서 갖는 경제적 기회는 세계 113개국 가운데 35위이며, 여성의 법적·사회적 지위는 66위에 불과하다(EIU, 2010; 한국경제신문 2010. 7. 16 기사). 이를 보면, 현재의 채용 중심의 여성공무원 인사정책이 일-가정의 양립을 위한 정책으로 변화되어야 함을 알 수 있다. 여성이 공직에 참여했다 하더라도 업무에서 경쟁력을 갖추었을 경우에 제도적인 뒷받침을 통해 보상(승진)을 받도록 하지 않는다면, 여성의 공직참여가 갖는 효과는 제한적일 수밖에 없다. 따라서 이제는 여성공무원의 양적인 확대뿐만 아니라 여성의 공직참여를 뒷받침하기 위한 새로운 관리전략으로 일-가정의 양립정책이 강조되어야 하는 것이다.¹⁾ 실제로 안전행정부에서는 2007년 「여성관리자 임용확대 5개년 계획」을 수립하였으며, 2008년부터 「양성평등채용목표제」를 시행해오고 있다.

일-가정 갈등과 조직구성원의 성과 간의 관계는 밀접한 것으로 증명되고 있다. 일과 가정의 갈등으로 인해 조직구성원들은 스트레스를 받으며, 직무에 대한 열정이 떨어지고, 이직을 하는 경우도 발생하며, 직무만족에 부정적인 영향을 받게 된다는 것이다. 반면 일과 가정이 양립할 수 있도록 조직에서 지원할 경우 구성원들이 일에 집중할 수 있도록 하여 오

1) 따라서 일과 삶의 균형정책(work-life balance policies)과 가족친화적 정책(family friendly policies), 그리고 다양성 관리(diversity management) 중심의 접근방법이 강조되고 있다(진중순, 2012).

히려 긍정적인 영향을 가져올 수 있을 것이다. 이러한 논의에 바탕을 두고, 이 연구에서는 중앙정부가 아니라 지방자치단체인 용인시의 공무원을 대상으로 일-가정의 갈등이 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스에 어떠한 영향을 주는지 실증적으로 분석한다.

II. 용인시의 현황

1996년 시로 승격된 용인시는 경기도에 속한 수도권 남부의 중심에 위치하며, 동쪽은 이천시, 서쪽은 수원시와 화성시, 남쪽은 안성시, 북쪽은 성남시와 광주시에 접한다. 교통체제로 볼 때에도 경부고속도로 및 영동고속도로가 각각 남북축 및 동서축을 이루어 신갈분기점을 형성하고 있고, 주변 지역과의 지역간 간선도로를 형성하고 있는 교통의 요충지이다. 용인시는 3개구 1읍 6면 24동으로 이루어져 있는데, 최근 5년간 연평균 인구 성장률이 10%를 넘는 지속적인 인구유입으로 2013년 7월 31일 현재 인구는 945,632명(남 471,443명, 여 474,189명)이고 336,393세대에 이른다.²⁾ 용인시는 65세 이상 인구가 전체 인구의 9.74%, 고령화사회에 해당된다.³⁾ 현재 유년부양비 27.0%, 노년부양비 13.7%, 노령화지수 50.7%에 이르며 유년부양비는 계속 감소하고 노년부양비는 계속 증가하고 있다.⁴⁾ 농경지 116.04km²(20%), 임야 320.38km²(54%), 대지 43.10km²(7%), 기타 111.85km²(19%)로 구성되는 용인시의 총 면적은 서울특별시 면적의 98%인 591.37km²에 이른다. 용인시에는 기초자치단체로는 가장 많은 24개의 골프장 및 11개의 대학, 33개의 연수원, 36개의 연구소, 그리고 삼성전자 반도체 공장 등 1,300개를 넘는 기업, 한국민속촌, 에버랜드, 박물관 등이 위치하고 있다. 따라서 우리나라의 기초자치단체 중에서는 재정상태가 양호한 편에 속한다(중앙공무원교육원, 2011.08).

용인시의 본청은 6국 35과로 이루어져 있으며, 이 외에 농업기술센터, 처인구보건소, 기흥구보건소, 수지구보건소 등 네 개의 직속기관과 평생교육원, 도시사업소, 상하수도 사업소 등 세 개의 사업소로 구성되어 있다. 용인시 공무원의 인력규모(정원)는 2,166명인데, 본청 698명, 의회 26명, 직속기관 181명, 사업소 253명이다. 용인시의 2013년도 예산규모는 1조 5,205억원으로 2012년보다 9.74% 감소하였으며, 일반회계는 2012년보다 10억원(0.07%) 감소된 1조 2,562억원, 공기업특별회계는 2012년보다 214억(14.1%) 감소된 1,869억원, 기타특별회

2) 2013년 현재 용인시 공무원은 구청에 601명, 읍·면·동에 407명이 근무하고 있다.

3) 고령화 사회는 총인구 중에 65세 이상의 인구가 총인구를 차지하는 비율이 7% 이상인 사회를 의미한다.

4) 용인시 통계 홈페이지. <http://www.estat.go.kr/>

계는 2012년보다 1,416억원(64.67%) 감소된 774억원이다.⁵⁾

Ⅲ. 이론적 배경

1. 일-가정의 갈등(Work-Family Conflict)

일-가정 갈등(Work-Family Conflict)은 역할갈등의 형태로서 하나의 역할이 다른 역할 요구를 방해하는 것을 말한다. Greenhaus & Beutell(1985)은 일-가정 갈등을 직장과 가정이라는 두 생활영역에서의 역할 압력이 몇 가지 측면에서 상호 양립할 수 없는 경우에 발생하는 역할 간 갈등으로 정의한다(Facer & Wadsworth, 2008). 즉 일-가정 갈등은 직장역할 때문에 가정역할의 수행이 어렵거나 가정역할 때문에 직장역할의 수행이 어려운 경우에 발생한다. 어느 한쪽이 다른 한쪽에 일방적으로 갈등을 유발하는 것이 아니라 일-가정 갈등은 상호순환적인 과정으로 볼 수 있다(Frone, Russell, & Cooper, 1992; 이요행 외, 2005).

최근에는 일-가정 갈등을 상호적인 관계에서 일-가정 갈등(work-to-family)와 가정-일 갈등(family-to-work)로 보는 연구들이 있다(Carlson, Kacmar & Williams, 2000; Frone, Russell & Cooper, 1992; Netemeyer, Boles, & Memurrian, 1996; Wadsworth & Owens, 2007; Facer & Wadsworth, 2008). 일-가정 갈등(work-to-family)은 직장역할 때문에 가족 역할을 수행하기 어려운 경우에 생기는 갈등이며, 가정-일(family-to-work)는 가족 역할 때문에 직장역할을 수행하기 어려운 경우 생기는 갈등을 말한다(Greenhaus & Beutell, 1985; 최수찬 외, 2006: 145; 송다영 외, 2010). 이상에서 살펴본 바를 토대로 일-가정 갈등은 “일과 가정에서의 역할이 모두 중요시 되면서 서로의 영역에서의 역할로 인해 갈등이 생기는 것”으로 정의하며 일과 가정의 양립이 이루어지기 위해서는 일-가정 갈등이 최소화되어야 한다. 반대로 일-가정 양립(Work-Family Balance)은 직장과 가정에서 최소한의 역할갈등으로 좋은 기능과 만족으로 정의한다(Clark, 2001). 직장과 가정에서 좋은 기능과 만족의 고려는 서로 영역 사이의 상호작용을 좀 더 긍정적인 관점으로 바라보며, 더불어 서로 영역의 시너지의 가능성을 추가한다(Zedeck, 1992; Clark, 2001).

일-가정 갈등과 직무만족의 관계에 있어서 직장과 가정에서의 영역이 별개가 아니라 서로에게 영향을 미치면서 가족 구성원으로서의 만족도를 떨어뜨릴 뿐만 아니라, 직무만족 및 삶의 만족도에 있어서도 부정적인 관계가 있다고 밝혀졌다(Parasuraman, Greenhaus &

5) 용인시 홈페이지. http://www.yongin.go.kr/admin/cityinfor_money02.asp

Granrose, 1992). Kosseck & Ozeki(1998)은 대부분의 연구에서 일-가정 갈등이 직무만족과 부(-)의 관계를 가진다고 보았다(권혜림, 2010: 7). 미국의 국가차원 사용자 조사(2005)에서 일과 가정생활의 균형이 관리자와 조직구성원에게 미치는 긍정적인 영향을 밝혔다. 조직구성원은 업무에 전념할 수 있고, 일에서 느끼는 만족감도 증가하며, 현재 회사에서 계속 근무할 의향도 높아졌다. 직장에서 발생하는 스트레스와 가정에 미치는 부정적 영향이 줄어든 것으로 실증되었다. 따라서 조직에서 일과 가정의 양립을 위한 프로그램을 지원하는 조직문화일수록 조직구성원들의 직장생활의 만족도가 향상된다는 것을 알 수 있다(Anil Verma et al., 2006; 권태희, 2010). 일과 가정센터(Center for Work and Family, Boston College)의 연구(2006)에 의하면, 일과 개인/가족에 동일한 우선순위를 둔 양자 중심적인 사람들에게는 평균보다 더 많은 자녀 수가 있으며, 자신이 가진 시간의 최소한 절반 이상은 자녀들과 함께 보내는 것으로 밝혀졌다. 그리고 업무시간은 업무 중심적인 사람보다 일주일에 5시간 정도 적었으나 양자 중심적 사람들은 일 또는 개인/가족 어느 한쪽에 우선권을 둔 사람들과 비교할 때, 보다 높은 성취감을 갖고 있는 것으로 나타났다. 또한 일과 삶의 균형은 해당 회사나 조직에게 생산성의 증가, 채용과 유지의 개선, 결근율의 감소, 고객만족도의 향상을 가져옴과 동시에, 조직구성원들에게 동기를 부여하고 이들의 업무만족도가 높아지고 형평성이 높다고 인식하게 되는 것으로 나타났다. 우리나라의 연구에서도 일-가정 갈등은 조직구성원의 직무만족, 직무몰입, 이직의도 등에도 영향력을 발휘하고 있다는 결과를 보여준다(강혜련·임희정, 2000; 강혜련·최서연, 2001; 최수찬 외, 2006). 이러한 이유로 안전행정부는 2010년 2월 유연근무제 확산 방안을 확정하였고, 시간제근무 활성화를 위한 관련 법령 및 제도를 정비하고 운영지침을 시달하였다. 2011년부터 전 부처에서 시간제 근무를 실시하고 있다. 또한 지난 6월 4일 양질의 시간제 일자리 확대를 위해 공공부문이 선도하여 민간부문으로 확산시키겠다는 계획을 발표하면서, 내년(2014년)부터 시간제 일반직 공무원을 채용할 계획임을 밝혔다. 이를 위해 지난 9월 「공무원임용령」 및 「지방공무원임용령 개정안」을 입법예고하였다.

2. 직무만족(Job Satisfaction)

직무만족(job satisfaction)은 조직구성원이 자신의 직무에 대해 느끼는 만족정도를 의미하며, 조직구성원의 직무만족은 조직의 성과정도와 밀접한 관련이 있다. 직무만족은 조직효과성에 긍정적인 영향을 미치는 변수로 조직연구에 많이 이용되고 있는 주제 중 하나이며(Mayer, Bardes & Piccolo, 2008; 김정식 외, 2011), 직무만족에 대한 개념 정의는 학자들에 따라 조금씩 차이가 있지만 가장 일반적으로 받아들여지는 정의로 Locke(1976)는 직무만족을

“직무에 대한 태도의 하나로서 한 개인이 직무나 직무경험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태”라고 정의하였다(김호선·진중순, 2013). Hoppock(1935)는 직무만족을 “구성원이 자신의 직무로부터 진심으로 만족을 느끼게 되는 심리적, 생리적, 그리고 환경적 상황의 결합”이라고 정의하였다. Smith(1955)는 “자신의 직무가 전체적으로 자신의 다양한 욕구를 어떻게 잘 충족시켜주는지에 대한 종업원의 판단”으로 정의한다. McCormick & Tiffin(1974)은 직무만족을 “직무에서 체험된 또는 직무로부터 유래되는 욕구만족 정도의 함수로서 개인적인 것이므로 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 형태로 나타난다”고 정의하였다.

Hoppock(1935)은 직무만족에 대해 연구한 최초의 학자로서 직무수행자의 직무수준은 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 직무만족의 영향요인은 복합적이어서 이에 따라 많은 학자들이 각기 다른 요인들을 도출해 냈다. Alderfer(1967)는 직무만족 요인을 임금, 부가급부, 상사에 의한 존중, 동료에 의한 존중, 성장 등으로 구분하였고, Spector(1985)는 승진, 보수, 성과수당, 특별급여, 감독, 근무조건, 동료관계, 업무특성, 의사소통 등 9개 요인으로 세분화하였다. Smith, Kendall & Hulin(1969)은 JDI의 직무만족 요인인 업무, 임금, 승진, 동료관계, 감독 등 5개 요인으로 구분하였다(김호선·진중순, 2013). 직무만족이론은 개인의 행동을 작동시키고 일정한 방향으로 조정하고 유지시키는 내적 요인에 초점을 둔 내용이론(Content Theories)과 개인행동이 어떻게 형성되는지를 연구하는 과정이론(Process Theories)으로 살펴볼 수 있다. 이 연구에서는 내용이론 중 Herzberg(1959)의 동기-위생이론(Motivation-Hygiene Theory)을 중심으로 분석한다. 동기요인(motivator)은 구성원들의 욕구를 충족시키는데 만족을 구성하는 충분조건으로 성취감, 인정, 책임, 승진의 기회 등으로 직무의 내재적 특징을 가진다. 위생요인(hygiene factor)은 구성원들의 욕구를 충족시키는데 있어서 불만족을 극복할 수 있는 필요조건으로 환경과 연관된다. 개인생활, 봉급, 작업조건, 지위, 직무의 안정성, 대인관계 등으로 직무 외재적인 특징을 가지고 있다. 조직에서 이러한 요인들이 갖춰지지 않으면 구성원들은 조직을 떠나거나 성과에 좋지 않은 영향을 준다고 주장된다(이학중·박현준, 2011; 김병섭 외, 2008). 이러한 논의를 바탕으로 일-가정 갈등이 직무만족에 미치는 영향에 관해 다음과 같은 가설을 설정한다.

〈가설1〉 일-가정 갈등은 직무만족에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

- 〈하위가설 1-1〉 일→가정 갈등은 직무만족 동기요인에 부정적인 영향을 미칠 것이다.
- 〈하위가설 1-2〉 가정→일 갈등은 직무만족 동기요인에 부정적인 영향을 미칠 것이다.
- 〈하위가설 1-3〉 일→가정 갈등은 직무만족 위생요인에 부정적인 영향을 미칠 것이다.
- 〈하위가설 1-4〉 가정→일 갈등은 직무만족 위생요인에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

3. 조직몰입(Organizational Commitment)

조직몰입(organizational commitment)에 대한 학자들의 정의를 보면 Porter, Steers & Mowday (1974)는 첫째, 개인과 조직이 동일시 차원에서 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, 둘째, 조직을 위해 상당히 노력하려는 의지, 셋째, 조직구성원으로 남아 있고자 하는 강한 희망으로 정의하였다. 즉 조직몰입이 높은 구성원은 조직의 목표에 강하게 몰입하고, 상당한 노력을 헌신한다. 그러므로 관찰자에게 몰입은 개인의 믿음과 의견뿐만 아니라 조직구성원의 행동으로부터 이해할 수 있다(Mowday, Steers & Porter, 1979). March & Simon(1958)은 개인에게 주어진 과업을 성실히 수행하는 것은 물론 그 이상의 업무 수행에 대한 동기를 조직몰입이라고 정의하였고, Wagner & Hollenbeck(1992)은 개인이 조직에서 최선을 다하고 조직에 남으려는 의지를 조직몰입이라 하였다. Allen & Meyer(1991)는 조직몰입을 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입의 세 개 차원으로 개념화하여 각 차원별 조직몰입 수준을 측정하기 위한 도구를 개발하였다(김호선·진중순, 2013).

Buchanan(1974)은 조직몰입에는 최소한 세 가지 요인이 포함되어 있다고 보았다. 첫째, 동일시(identification)로서 조직의 가치관과 목표를 자신의 것으로 받아들인다. 둘째, 관여(involverment)로서 개인이 업무역할에 심리적으로 몰입하거나 몰두하는 것이다. 셋째, 충성심(loyalty)으로서 조직에 대한 애착 느낌이나 집착이다(옥원호·김석용, 2001). Bateman & Strasser(1984)은 조직몰입을 조직에 대한 목표와 가치를 수용하고 조직에 대한 충성심과 조직을 위해 노력하는 의향을 가지고 계속적으로 조직에 남으려는 욕구라고 정의한다(김상진·한진수, 2006). Rainey(1991)는 조직몰입을 조직구성원이 소속 조직에 대해 가지는 충성심을 의미하며, 개인이 특정 조직에 대하여 애착을 가짐으로써 그 조직에 남아 있고 싶어 조직을 위해서 더 노력하려 하며 조직의 가치와 목표를 기꺼이 수용하게 되는 심리적 상태를 의미한다고 본다(백기복, 2000). 이상의 논의를 종합하면 조직몰입은 조직이 추구하는 목표를 조직구성원이 자신의 목표에 내재화하여 조직을 위해 헌신과 충성을 다하고자 하는 의지(Mowday et al., 1982; 박천오 외, 2001)로 정의할 수 있다. 이러한 논의를 바탕으로 일-가정 갈등이 조직몰입에 미치는 영향에 관해 다음과 같은 가설을 설정한다.

〈가설2〉 일-가정 갈등은 조직몰입에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

〈하위가설 2-1〉 일→가정 갈등은 조직몰입에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

〈하위가설 2-2〉 가정→일 갈등은 조직몰입에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

4. 직무스트레스(Job Stress)

1970년대 이후 스트레스가 조직의 직무행동(직무만족, 결근, 이직의도, 수행실적 등)에 미치는 직접적 영향에 대한 연구가 수행되기 시작하였다(Cohen, 1980; 송대현 외, 1988). 직무스트레스는 초기에는 개인에게 영향을 주는 외부의 자극(stress as a stimulus) 또는 외부환경에 대한 개인의 육체적·심리적 반응(stress as a response)으로 정의되었다. 그러나 오늘날에는 유기체로서의 조직구성원이 조직 내·외의 환경과의 상호작용(stress as an organism-environment transaction)에 대해 갖는 지각 또는 평가의 개념으로 이해하고 있다(하미승 외, 2002; 권용수, 2006). Kyriacous & Sutcliffe(1978)는 조직구성원에게 어떠한 요구가 제시될 때 그 요구를 이해할 수 없거나 이행이 어렵게 되어 육체적·심리적 안녕이 위태롭다는 판단이 들 때 스트레스를 경험하게 된다고 주장한다(하미승 외, 2002). 직무스트레스는 개인이 보유한 능력이나 자원과 환경요구와의 부적합, 개인의 욕구와 욕구충족을 가능하게 해줄 수 있는 직무환경의 부적합으로 정의되고 있다(French et al., 1980; 김홍규, 1994).

McGrath(1976)에 의하면, 조직구성원은 직무를 수행하는 과정에서 필연적으로 스트레스를 경험하게 되며, 스트레스는 개인의 건강과 업무성과를 저해함으로써 결과적으로 조직의 성과 전체에 부정적으로 영향을 미칠 수 있다(권용수, 2006). Margolis et al.(1974)은 직무스트레스를 개인의 심리적·생리적 항상성을 파괴하는 것으로 과잉업무, 역할갈등, 역할모호성, 열악한 작업조건, 개인에게 위협을 주는 직무환경 등에 의해 유발되는 부정적 결과로 정의하고 있다(이환범 외, 2006). Cooper & Marshall(1976)은 직무스트레스를 특정한 직업과 관련된 과다 업무, 역할 갈등, 열악한 작업환경과 같은 부정적인 환경적 요인 또는 스트레스 요인이라고 정의한다. Matteson & Ivancevich(1982)은 조직 내의 스트레스 원인을 네 가지로 구분하여 조직의 물리적·환경적 특성, 개인의 역할 특성, 조직 내 인간관계, 조직 구조적 특성 등으로 제시하고 있다(하미승 외, 2002). McGrath(1976)은 직무스트레스 요인을 직무요인(질적 직무 과다, 양적 직무 과다, 직무 모호성), 역할요인(역할 모호성, 역할 갈등, 역할 과부하), 행동적 상황요인(인원의 과다·과소), 물리적 상황요인(혹한, 혹서), 사회적 상황요인(대인관계 부조화, 은둔생활), 개인적 요인(정서불안, 지각)으로 분류하여 제시하였으며, 이에 따라 개인은 각기 다른 스트레스 반응을 나타낸다고 하였다.

Schuler(1980)는 직무스트레스 요인을 개인(욕구와 가치, 능력, 경험, 성격)과 조직차원(역할 성격, 과업, 리더십, 조직구조, 작업환경, 개인 상호 간의 환경)으로 분류하여 제시하였다. Cooper & Marshall(1986)은 직무특성(시간 압박, 질적·양적 과도한 직무, 작업조건 불량, 과도한 의사결정), 조직역할(역할 갈등, 역할 모호성, 과도한 책임, 의사결정 배제, 타인·직무에 대한 책임, 행정적지지 결여, 과도한 목표, 조직 경계), 조직 내 관계(상사·동료·부하와의 관

계, 책임이양, 성격갈등), 경력관계(조기승진, 승진배제, 직무이전의 결여, 퇴직), 조직 구조 및 분위기(행동지침, 협의 및 의사소통 결여, 불확실성, 소속감, 정체성 상실) 등으로 직무스트레스 요인을 분류하였다(박응열, 2010). 이러한 논의를 바탕으로 일-가정 갈등이 직무스트레스에 미치는 영향에 관해 다음과 같은 가설을 설정한다.

〈가설3〉 일-가정 갈등은 직무스트레스에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

〈하위가설 3-1〉 일→가정 갈등은 집단적 스트레스에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

〈하위가설 3-2〉 가정→일 갈등은 집단적 스트레스에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

〈하위가설 3-3〉 일→가정 갈등은 조직적 스트레스에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

〈하위가설 3-4〉 가정→일 갈등은 조직적 스트레스에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

5. 개인적 특성

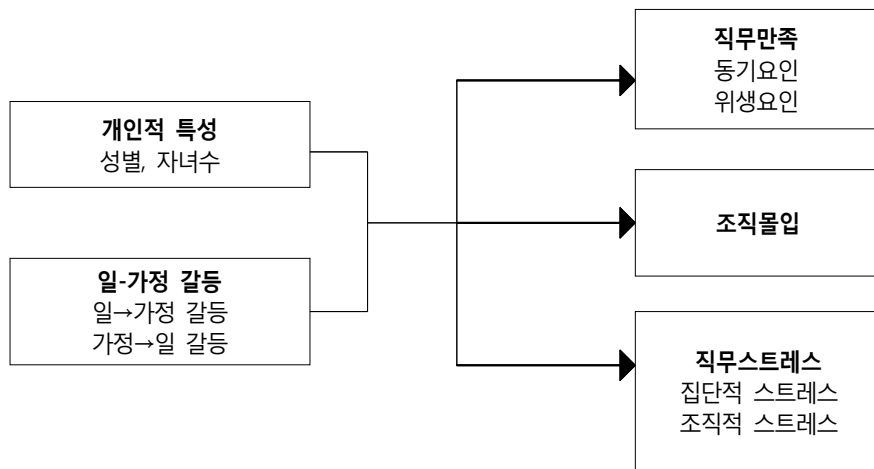
Greenberg & Baron(1993)에 의하면 개인적 요인은 조직구성원의 성과와 중요한 관련이 있다고 한다. Dodd & Pesci(1977)와 Davis & Newstom(1985)은 개인적 특성을 대표하는 요인으로 성별, 연령, 결혼, 공식적 교육정도, 근무기간, 근무부처, 교육훈련정도, 직무자체의 변화, 근무장소, 직무유형(전문직, 일반사무직, 생산직), 근무시간 등을 제시하였다. 이 연구에서는 조직구성원의 성과에 영향을 미치는 성별과 자녀수를 중심으로 살펴본다. 성별과 직무만족의 관계에 있어서 일반적으로 여성은 남성에 비해 직무만족이 낮은 것으로 나타나고 있다. 왜냐하면 이러한 차이는 성별 자체가 아닌 직종의 차이에서 비롯된 것으로 보이며, 여성이 상대적으로 남성에 비해 낮은 직급에 종사하는 경우가 많으며, 급여 및 승진에 있어서 불리하기 때문에 직무만족이 낮게 나타난다고 보고 있다(김준곤, 1988; 최수찬 외, 2006). 자녀수와 직무만족의 관계에 있어서 Gutek et al.(1991)은 자녀수가 많아질수록 가족의 책임감과 더 많은 양육시간을 요구하게 되어 여성이 남성보다 더 많은 시간을 집안일에 소비하기 때문에 이직의도와 강한 상관관계를 맺는다고 보았다. 가족의 요구와 자녀 양육이 직무만족에 부정적인 영향을 미치고 더불어 이직의사까지 고려하게 되는 요인이라 보고 있다(최수찬 외, 2006).

IV. 실증분석

1. 연구 설계와 인구통계학적 특성

이 연구에서 독립변수는 일-가정 갈등(일→가정 갈등, 가정→일 갈등)으로 하였다. 종속변수는 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스를 설정하였다. 또한 통제변수로 성별, 자녀수 등 개인적 특성을 설정하였다(<그림 1> 참조).

<그림 1> 연구의 모형



일-가정 갈등은 홍승아 외(2008) 연구에서 사용한 설문문항을 바탕으로⁶⁾ 일이 가정에 끼치는 영향(일→가정 갈등), 가정이 일에 끼치는 영향(가정→일 갈등), 일과 가정 서로 끼치는 영향(일↔가정 갈등)으로 총 10문항을 구성하였다. 종속변수인 직무만족의 설문문항은 Herzberg(1959)의 동기-위생요인(motivation-hygiene factor)의 전반적 만족도 설문을 사용하였다.⁷⁾ 위생요인(불만족 요인)은 보수, 후생복지, 승진, 사무실근무환경이며, 동기요인(만족요

6) 이 문항은 미국의 가족과 일 연구소(Families and Work Institute)가 2002년에 실시한 ‘전국 노동력 동태조사(NSCW, National Study of Changing Workforce)’, 오스트레일리아의 일+생활센터(Centre for work + life)에서 2007년에 작성한 ‘오스트레일리아 일-생활 지수(Australian Work and Life Index, AWLI)’, 2005년 ‘국제사회조사 프로그램(International Social Survey Programme, ISSP)’에서 사용된 문항들이며 전이이론에 기초하여 구성된 것이다(Galinsky & Johnson, 1998; Pocock et al., 2007; 장수정 외, 2009).

7) 이 연구에서 직무만족은 조직구성원이 전반적인 직무(보상, 승진, 작업환경, 성취감등을 포함)에 관해 느끼는 감정의 총체로 정의된다.

인)은 보직 및 업무, 업무의 자율성, 일을 통한 인정감, 성취감 등이다. 조직몰입은 Porter et al.(1974)이 개발된 설문지(Organizational Commitment Questionnaire)를 사용하여 측정하였다. 직무스트레스를 조사하기 위하여 Weiman(1978)의 설문을 사용하였다. Weiman의 설문은 스트레스의 원인이 되는 총 15개의 문항으로 구성되어 있다(박천오 외, 2001). ① 권한부재 인식, ② 업무의 책임소재의 불명확성, ③ 승진기회에 대한 정보부족, ④ 업무과중 인식, ⑤ 타인들의 상충된 요구를 본인 스스로 해결하기 불가능하다는 인식, ⑥ 업무수행자격 미비 인식, ⑦ 업적평가 관련 사항에 대한 무지, ⑧ 업무수행 정보수집 불가 인식, ⑨ 타인에 대한 영향 인식, ⑩ 직장 내 본인에 대한 비수용 인식, ⑪ 본인의 직속상관에 대한 영향력 부재, ⑫ 동료들의 본인에 대한 기대의 이해 부족, ⑬ 수행할 업무의 양과 질의 상충, ⑭ 본인 결정과 모순된 과업 수행, ⑮ 직장가정생활의 상충 등이다. 이 중 타인에 대한 영향 인식과 본인 결정과 모순된 과업 수행은 삭제하였다. 응답문항은 Likert 5점 척도로써 응답항목은 “1= 전혀 그렇지 않다, 2= 그렇지 않다, 3= 보통이다, 4= 그렇다, 5= 매우 그렇다”로 구성하였다.

이 연구를 위해 연구자는 용인시를 방문하여 설문지를 배포한 뒤 작성된 설문지를 회수하는 방법을 활용하였다. 이 연구의 조사 기간은 2013년 4월부터 한 달간이었으며, 설문조사 대상은 용인시에서 근무하는 공무원 310명이었다. 연구자는 일-가정의 갈등이 종속변수인 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스에 주는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다. 용인시 응답자의 특성을 살펴보면 다음의 <표 1>과 같다. 성별 분포는 남성과 여성이 각각 50.0%와 49.4%로 나타났고, 결혼의 분포는 미혼공무원이 33.9%를 차지하며, 기혼공무원은 65.5%를 차지한다. 상대적으로 기혼공무원의 비율이 높은 것을 알 수 있다. 자녀수의 분포에서 2명(34.8%)이 가장 많으며, 자녀수가 없는 비율이 22.3%, 1명인 비율이 18.6%로 나타났다. 직렬별 분포는 일반직 85.2% 가장 많이 나타났고, 특정직 2.3%, 기능직 5.5%, 별정직 0.6%, 계약직 3.2%로 나타났다. 직급별 분포는 7급 이하가 64.8%로 가장 많이 나타났고, 6급 20.3%, 4.5급 및 5급 2.9%, 고위공무원 1.0%의 순으로 밝혀졌다.

〈표 1〉 응답자의 인구통계학적 특성

항목		빈도(%)
성별	남	155(50.0%)
	여	153(49.4%)
결혼	미혼	105(33.9%)
	기혼	203(65.5%)
자녀수	0명	124(22.3%)
	1명	69(18.6%)
	2명	108(34.8%)
	3명	8(2.6%)
	4명	1(0.3%)
직종	일반직	264(85.2%)
	특정직	7(2.3%)
	기능직	17(5.5%)
	별정직	2(0.6%)
	계약직	10(3.2%)
	기타	6(1.9%)
직급	고위공무원	3(1.0%)
	4.5급 및 5급	9(2.9%)
	6급	63(20.3%)
	7급 이하	201(64.8%)
	기타	26(8.4%)
합계		310(100%)

2. 척도의 요인분석과 신뢰도분석

이 연구에서는 직무만족, 직무스트레스, 일-가정 갈등 척도의 하위차원을 규명하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석의 결과, 직무만족에 대한 10개의 문항 가운데 요인적 재값이 적은 문항 2, 7은 제외되었으며, ‘동기요인(고유값 3.503, 설명력 43.8%)’(문항 1, 5, 6, 8, 9, 10), ‘위생요인(고유값 1.933, 설명력 24.2%)’(문항 2, 7)으로 구성되었다. 직무스트레스에 대한 13개 문항 가운데 요인적재값이 적은 문항 4, 5, 6, 7, 8, 9는 제외되었으며, ‘집단적 스트레스(고유값 2.392, 설명력 34.2%)’(문항 10, 11, 12, 13), ‘조직적 스트레스(고유값 1.086, 설명력 25.8%)’(문항 1, 2, 3)으로 구성되었다. 일-가정 갈등에 대한 10개의 문항 가운데 요인적재값이 적은 문항 3, 9, 10은 제외되었으며, ‘일-가정 갈등(고유값 2.557, 설명력 36.5%)’(문항 1, 2, 5, 6), ‘가정-일 갈등(고유값 32.293, 설명력 32.8%)’(문항 4, 6, 7) 등의

차원으로 분류되었다.

독립변수에 대한 설문문항의 내적 일관성을 살펴보기 위해 신뢰도 분석을 실시하였다. 직무만족의 동기요인을 측정하는 6개 문항의 신뢰도 계수는 0.852로 나타났으며, 위생요인을 측정하는 2개 문항의 신뢰도 계수는 0.945로 나타났다. 직무스트레스 가운데 집단적 스트레스를 측정하는 4개 문항의 신뢰도 계수는 0.776이었으며, 조직적 스트레스를 측정하는 3개 문항의 신뢰도 계수는 0.643이었다. 일-가정 갈등 가운데 일-가정 갈등을 측정하는 4개 문항의 신뢰도 계수는 0.725로 나타났으며, 가정-일 갈등을 측정하는 3개 문항의 신뢰도 계수는 0.831로 나타났다(<표 2> 참조).

<표 2> 요인분석 및 신뢰도분석

측정문항		요인적재값	고유값 (분산비율)	Cronbach's alpha
직무만족	동기요인	직무만족 1 0.710 직무만족 5 0.724 직무만족 6 0.854 직무만족 8 0.754 직무만족 9 0.805 직무만족 10 0.799	3.503 (43.785)	0.852
	위생요인	직무만족 2 0.969 직무만족 7 0.967	1.933 (24.165)	0.945
직무 스트레스	집단적 스트레스	직무스트레스10 0.713 직무스트레스11 0.764 직무스트레스12 0.830 직무스트레스13 0.757	2.392 (34.175)	0.776
	조직적 스트레스	직무스트레스1 0.870 직무스트레스2 0.835 직무스트레스3 0.540	1.806 (25.799)	0.643
일-가정 갈등	일→가정 갈등	일-가정1 0.597 일-가정2 0.834 일-가정5 0.850 일-가정6 0.751	2.557 (36.533)	0.725
	가정→일 갈등	일-가정4 0.776 일-가정7 0.836 일-가정6 0.883	2.293 (32.761)	0.831

3. 가설 검증

1) 일-가정의 갈등이 직무만족에 미치는 영향

일-가정의 갈등이 직무만족 동기요인에 미치는 영향을 분석한 결과는 다음의 <표 3>과 같다. 8) 용인시 공무원의 일-가정의 갈등이 종속변수인 직무만족 동기요인에 미치는 영향을 검정한 결과 $F값=6.425$, 유의수준 $p<0.01$ 에서 회귀모형 6.6%를 설명하고 있다. Durbin-Watson(n^9)은 1.640으로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타나고 있다. 일-가정 갈등에서 일→가정 갈등($t=-3.197$, $p<0.01$)과 가정→일 갈등($t=-2.787$, $p<0.01$)이 클수록 직무만족 동기요인에 부정적인 영향을 미쳤다. 직무만족 동기요인에 영향을 주는 다른 요인들의 관계에서 자녀수가 많을수록($t=2.157$, $p<0.05$) 직무만족 동기요인에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 성별은 통계적 유의수준 하에서 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 추정결과에 의하면 일-가정 갈등이 클수록 직무만족 동기요인에 부정적인 영향을 미치는 것으로 볼 수 있으며, <하위가설 1-1> 과 <하위가설 1-2> 은 채택되었다.

용인시 공무원의 일-가정의 갈등이 종속변수인 직무만족 위생요인에 미치는 영향을 검정한 결과 $F값=2.324$, 유의수준 $p<0.05$ 에서 회귀모형 1.7%를 설명하고 있다. Durbin-Watson은 2.065으로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타나고 있다. 일-가정 갈등에서 일→가정 갈등($t=-1.884$, $p<0.01$)이 클수록 직무만족 위생요인에 부정적인 영향을 미쳤으나, 가정→일 갈등은 통계적 유의수준 하에서 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 직무만족 위생요인에 영향을 주는 다른 요인들의 관계에서 남성일수록($t=1.993$, $p<0.05$) 직무만족 위생요인에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자녀수는 통계적 유의수준 하에서 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 추정결과에 의하면 일-가정 갈등 가운데 일→가정 갈등이 클수록 직무만족 위생요인에 부정적인 영향을 미치는 것으로 볼 수 있으며, <하위가설 1-3>은 채택되었으나, <하위가설 1-4>는 기각되었다. 전체적으로 일-가정 갈등이 대체로 직무만족에 부정적인 영향을 미친다고 볼 수 있다.

8) 직종, 결혼여부, 직급 등의 인구통계학적인 변수들은 통계적으로 유의한 결과를 보이지 않았다. 아마도 ‘자녀수’가 ‘결혼여부’를 포함하는 것으로 생각되며, 직급은 6급(20.3%)과 7급이하(64.8%)에 응답자가 집중되어 있어 나온 결과로 생각된다. 또한 직종도 일반직(85.2%)이 대다수를 차지하고 있다.

9) 일반적으로 잔차들의 독립성을 알아보기 위해 Durbin-Watson 검정을 실시한다. Durbin-Watson 검정 결과 값은 0-4의 값을 갖는다. 기준 값은 정상분포곡선을 나타내는 2가 되며, 이는 잔차에 대한 상관관계가 없다는 것을 의미한다. 수치가 0 또는 4에 가까울수록 잔차들 간의 상관관계가 있어 회귀모형이 부적합함을 의미한다. 수치가 0에 가까울수록 양의 상관관계를 가지며, 4에 가까울수록 음의 상관관계를 가진다고 볼 수 있다.

〈표 3〉 일-가정의 갈등이 직무만족에 미치는 영향

독립변수	종속변수	동기요인			위생요인		
		B	표준 베타	t값	B	표준 베타	t값
상수		-0.193	-	-2.073	-0.133	-	-1.390
성별		0.150	0.075	0.177	0.227	0.113	1.993**
자녀수		0.117	0.120	2.157**	0.021	0.022	0.379
일→가정 갈등		-0.177	-0.177	-3.197***	-0.107	-0.107	-1.884*
가정→일 갈등		-0.154	-0.154	-2.787***	-0.062	-0.061	-1.082
수정된 R ²		0.066			0.017		
F		6.425***			2.324**		
Durbin-Watson		1.640			2.065		

*p < 0.10, **p < 0.05, ***p < 0.01

2) 일-가정의 갈등이 조직몰입에 미치는 영향

일-가정의 갈등이 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 결과는 다음의 <표 4>와 같다. 용인시 공무원의 일-가정의 갈등이 종속변수인 조직몰입에 미치는 영향을 검정한 결과 F값=22.880, 유의수준 p<0.01에서 회귀모형 22.2%를 설명하고 있다. Durbin-Watson은 1.706으로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타나고 있다. 일-가정 갈등에서 일→가정 갈등(t=-5.653, p<0.01)과 가정→일 갈등(t=-5.884, p<0.01)이 클수록 조직몰입에 부정적인 영향을 미쳤다. 조직몰입에 영향을 주는 다른 요인들의 관계에서 남성일수록(t=2.668, p<0.01) 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자녀수가 많을수록(t=3.643, p<0.01) 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 추정결과에 의하면 일-가정 갈등이 클수록 조직몰입에 부정적인 영향을 미치는 것으로 볼 수 있으며, <가설2>는 채택되었다.

〈표 4〉 일-가정의 갈등이 조직몰입에 미치는 영향

독립변수	종속변수	조직몰입		
		B	표준베타	t값
상수		-0.314	-	-3.706***
성별		0.270	0.135	2.668***
자녀수		0.179	0.185	3.643***
일→가정 갈등		-0.285	-0.285	-5.653***
가정→일 갈등		-0.297	-0.297	-5.884***
수정된 R ²		0.222		
F		22.880***		
Durbin-Watson		1.706		

*p < 0.10, **p < 0.05, ***p < 0.01

3) 일-가정의 갈등이 직무스트레스에 미치는 영향

일-가정의 갈등이 직무스트레스에 미치는 영향을 분석한 결과는 다음의 <표 5>와 같다. 용인시 공무원의 일-가정의 갈등이 종속변수인 직무스트레스 가운데 집단적 스트레스에 미치는 영향을 검정한 결과 $F_{값}=33.782$, 유의수준 $p<0.01$ 에서 회귀모형 29.9%를 설명하고 있다. Durbin-Watson은 2.052로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타나고 있다. 일-가정 갈등에서 일→가정 갈등($t=6.044$, $p<0.01$)과 가정→일 갈등($t=9.837$, $p<0.01$)이 클수록 집단적 스트레스에 부정적인 영향을 미쳤다. 집단적 스트레스에 영향을 주는 다른 요인들의 관계에서 성별과 자녀수 모두 통계적 유의수준 하에서 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 추정결과에 의하면 일-가정 갈등이 클수록 집단적 스트레스에 부정적인 영향을 미치는 것으로 볼 수 있으며, <하위가설 3-1>과 <하위가설 3-2>는 채택되었다.

용인시 공무원의 일-가정의 갈등이 종속변수인 직무스트레스 가운데 조직적 스트레스에 미치는 영향을 검정한 결과 $F_{값}=4.989$, 유의수준 $p<0.05$ 에서 회귀모형 4.9%를 설명하고 있다. Durbin-Watson은 1.943으로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타나고 있다. 일-가정 갈등에서 일→가정 갈등($t=2.686$, $p<0.01$)과 가정→일 갈등($t=2.466$, $p<0.01$)이 클수록 조직적 스트레스에 부정적인 영향을 미쳤다. 조직적 스트레스에 영향을 주는 다른 요인들의 관계에서 자녀수가 많을수록($t=-1.895$, $p<0.05$) 직무만족 동기요인에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 성별은 통계적 유의수준 하에서 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 추정결과에 의하면 일-가정 갈등이 클수록 조직적 스트레스에 부정적인 영향을 미치는 것으로 볼 수 있으며, <하위가설 3-3>과 <하위가설 3-4>는 채택되었다. 전체적으로 일-가정 갈등이 직무스트레스에 부정적인 영향을 미친다고 볼 수 있다.

<표 5> 일-가정의 갈등이 직무스트레스에 미치는 영향

독립변수 \ 종속변수	집단적 스트레스			조직적 스트레스		
	B	표준베타	t값	B	표준베타	t값
상수	-0.007	-	-0.093	0.178	-	1.902
성별	0.085	0.043	0.890	-0.157	-0.079	-1.407
자녀수	-0.034	-0.036	-0.739	-0.103	-0.106	-1.895**
일→가정 갈등	0.289	0.289	6.044***	0.150	0.150	2.686***
가정→일 갈등	0.471	0.471	9.837***	0.137	0.137	2.466***
수정된 R ²	0.299			0.049		
F	33.782***			4.989**		
Durbin-Watson	2.052			1.943		

*p < 0.10, **p < 0.05, ***p < 0.01

V. 결 론

2012년 5월말 현재, 45개 중앙기관 9,693명, 16개 시·도 및 관할 시·군·구 6,823명 등 중앙부처 및 지방자치단체 총 16,516명이 유연근무제를 이용하고 있다. 약 1년 6개월 전인 2010년 12월 5,972명 대비 약 3배에 이를 정도로 이용 인원이 크게 증가하고 있다. 2012년 5월말 현재, 중앙부처에서는 어느 정도 제도가 정착되어 가고 있다고 볼 수 있는데, 중앙공무원(경찰·교원·교대·현업근무자 등 제외) 14만5천명 중 6.7%가 유연근무제를 실시하고 있다(안전행정부, 2012. 5).

이 연구는 이러한 상황에서 지방자치단체인 용인시의 공무원을 대상으로 일·가정의 갈등이 공무원의 성과, 즉 공무원의 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스에 어떻게 영향을 미치는지 실증적으로 분석해보았다. 이 연구의 분석결과, 우리나라 지방자치단체의 경우에도 일·가정 갈등과 공무원의 성과는 별개의 영역이 아니라 서로에게 영향을 미치면서 실제로 공무원의 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스와 부정적인 관계가 있음을 알 수 있었다. 이를 보다 상세히 서술하면, 다음과 같다.

우선, 일이 가정에 끼치는 영향(일→가정 갈등)은 공무원의 직무만족 가운데 동기요인과 위생요인 모두에 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 공무원이 직장 역할 때문에 가족 역할을 수행하기 어려운 경우, 관리자가 일이 가정에 미치는 갈등을 관리하는데 도움을 줄 필요가 있음을 암시한다. 즉 관리자는 공무원의 일·가정 갈등을 관리하여, 조직 내의 불만족을 줄임과 동시에 만족도를 높여 공무원이 보다 나은 성과를 내도록 동기를 부여할 수 있다. 또한, 가정이 일에 끼치는 영향(가정→일 갈등)은 직무만족의 동기요인에 영향을 주는 것으로 나타났는데, 이는 공무원이 가족 역할 때문에 직장역할을 수행하기 어려운 경우, 관리자가 가정이 일에 미치는 갈등을 관리할 필요가 있음을 보여준다. 관리자의 이러한 일·가정 갈등관리는 조직 내 공무원의 욕구를 충족시키고 동기부여에 긍정적인 영향을 주고, 결과적으로 보다 높은 성과를 내는데 도움을 줄 수 있을 것이다.

둘째, 일이 가정에 끼치는 영향(일→가정 갈등)과 가정이 일에 끼치는 영향(가정→일 갈등)을 모두 포함한 일·가정의 갈등은 공무원의 조직몰입에 매우 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 관리자가 공무원이 일과 가정의 갈등을 최소화하는데 도움을 줄 때, 공무원은 주어진 과업을 성실히 수행하는 것은 물론 그 이상의 업무 수행에 대한 동기를 부여받을 수 있다는 점을 시사한다. 또한 공무원들은 조직의 목표에 강하게 몰입하고, 상당한 노력을 헌신할 수 있을 것이다.

마지막으로, 일이 가정에 끼치는 영향(일→가정 갈등)과 가정이 일에 끼치는 영향(가정→

일 갈등)을 포함한 모든 일-가정의 갈등은 공무원의 직무스트레스에 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 공무원의 직무스트레스는 주변의 동료나 상사에 대한 스트레스인 집단적 스트레스, 조직 내의 구조적, 운영적 측면과 관련된 스트레스인 조직적 스트레스로 구분할 수 있는데, 일-가정의 갈등은 공무원의 모든 유형의 스트레스가 증가하는데 영향을 주었다. 직무스트레스는 직원의 건강과 업무성적을 저해함으로써 결과적으로 조직 전체의 성과에 부정적으로 영향을 미칠 수 있다는 점에서 일-가정 갈등은 직원의 개인수준뿐만 아니라 조직수준의 성과에도 부정적인 영향을 줄 수 있다고 볼 수 있다. 따라서 관리자는 공무원의 일-가정 갈등을 적극적으로 관리할 필요가 있다.

지금까지 관리자의 역할은 조직구성원의 직장 생활 내 관리에 머물렀다. 또한 직장 내 직원들의 활동을 잘 관리한다면, 이에 따라 조직의 성과를 높일 수 있다고 가정되었다. 하지만 직원의 가정에서의 문제, 그리고 직장의 업무가 가정에 주는 영향은 더 이상 직원 개인만의 문제가 아니다(진중순·장용진, 2010). 관리자의 역할이 직원의 성과, 더 나아가 조직의 성과를 높이는 것이라고 할 때, 조직 내 활동의 관리만으로 그 성과를 높이는 어렵게 된 것이다. 여성공무원의 수가 지속적으로 증대되고 있는 우리나라 공공분야의 현 상황에서 이는 더욱 강조될 수밖에 없다. 따라서 공공기관, 특히 이 연구의 대상이었던 지방자치단체의 경우에도 관리자는 일과 가정의 영역을 분리하거나 배타적으로 바라보는 입장에서 한 걸음 더 나아가 관리의 영역을 보다 넓히도록 노력해야 할 것이다.

참고문헌

- 강혜련·임희정. (2000). 성취동기가 가족친화제도가 기혼여성의 직장-가정 갈등과 경력몰입에 미치는 조절변인 효과. 「한국심리학회지: 여성」, 5(2): 1-14.
- 강혜련·최서연. (2001). 기혼여성 직장-가정 갈등의 예측변수와 결과변수에 관한 연구. 「한국심리학회지: 여성」, 6(1): 23-42.
- 권용수. (2006). 사회복지전담공무원의 직무스트레스 유발요인 및 이직의도에 관한 실증적 연구. 「한국행정논집」, 18(3): 743-765.
- 권태희. (2010). 유연근로가 여성 관리자의 직장-가정양립에 미치는 효과. 「여성연구」, 78(1): 5-30.
- 권혜림. (2010). 경찰공무원의 직장-가정 갈등 영향요인에 관한 연구. 동국대학교 박사학위논문.
- 김병섭 외. (2008). 「휴먼조직론」. 서울: 대영문화사
- 김상진·한진수. (2006). 호텔의 사회자본이 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향. 「호텔경영학연구」, 15(2): 41-63.

- 김정식 외. (2011). 서번트 리더십이 부하의 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향 : 직무스트레스의 매개역할을 중심으로. 「정책분석평가학회보」, 21(3): 239-271.
- 김준곤. (1988). 직무만족의 측정과 관련변인들의 영향. 「산업 및 조직」, 1(1): 55-78.
- 김호선·진중순. (2013). 서번트 리더십과 임파워먼트가 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구: 지역 보건의료기관을 중심으로. 「한국행정연구」, 22(3): 26-60.
- 김홍규. (1994). 「인간행동의 이해」. 서울: 양서원.
- 박용열. (2010). 「사회복지담당 공무원의 직무스트레스 요인과 조직효과성 간의 관계」. 청주대학교 박사학위논문.
- 박천오·강제상·권경득·김상목 (2001). 한국 여성공무원의 잠재적 생산성에 관한 실증적 연구: 공무원의 인식을 중심으로. 「한국정책학회보」10(3): 199-360.
- 백기복. (2000). 「조직행동연구」. 서울: 법문사.
- 손영미·박정열·김가영. (2006). 일과 삶의 균형정책의 도입에 관한 연구. 「한국행정학회」.
- 송다영 외. (2010). 일가족양립갈등에 영향을 미치는 요인 분석: 직장내 지원과 가족지원의 영향력을 중심으로. 「사회복지정책」, 37(3): 27-52.
- 송대현 외. (1988). 직무 스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 상관관계 연구. 「한국산업및조직심리학회지」, 1(1): 123-147.
- 안전행정부. (2012. 5.). 유연근무제 운영지침 개선 방향.
- 옥원호·김석용. (2001). 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구. 「한국행정학회」, 35(4): 355-373.
- 이요행·방묘진·오세진. (2005). 가족친화적 조직문화가 조직몰입, 직장만족, 이직의도, 그리고 가정만족에 미치는 영향: 직장-가정 갈등의 매개효과를 중심으로. 「산업 및 조직」, 18(3): 639-657.
- 이학중·박헌준. (2011). 「조직행동론」. 경기과주: 법문사
- 이환범·이수창. (2006). 경찰공무원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도 간의 상호관계에 관한 연구. 「한국조직학회보」, 3(2): 83-101.
- 장수정·송다영·김은지. (2009). 일가족 양립 정도에 대한 인식: 집단간 비교 분석을 중심으로. 「한국사회복지학」, 61(5): 349-370.
- 진중순. (2012). 영국과 우리나라 공공부문 유연근무제의 비교연구. 「국가정책연구」, 26(3): 155-186.
- 진중순·장용진. (2010). 공직사회 유연근무제의 발전방안에 관한 연구. 「한국인사행정학회보」, 9(3): 29-55.
- 중앙공무원교육원 연구개발센터. (2011.08). 「정책행정사례개발 연구용역 최종보고서」.
- 최수찬 외. (2006). 남녀근로자의 직장-가정 간 갈등과 직무만족도에 관한 연구: 가족친화적 기업복지제도의 도입을 위한 논의. 「한국가족복지학」, 17: 143-171.
- 하미승 외. (2002). 한국공무원의 직무스트레스 요인과 결과에 관한 연구: 중앙부처 공무원을 대상으로, 한국행정학회 2002년도 하계학술대회 발표논문집.
- 한국경제신문 2010. 7. 16 기사.
- 홍승아 외. (2008). 「일가족양립정책의 국제비교연구 및 한국의 정책과제」. 서울: 한국여성정책연구원

연구보고서.

- Alderfer, G. (1967). Convergent discriminant validation of satisfaction and desire measures by interviews and questionnaires. *Journal of Applied Psychology*, 51.(6).
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment, *Human Resource Management Review*, 1(1): 61-89.
- Anil Verma, 장영철, 김현정, Beatrice Moos. (2006). 「일과 가정생활 간의 균형 맞추기와 가족 친화적 정책」. 서울: 한국노동연구원.
- Bateman, T. S. & Strasser, S. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 27(1): 95-112.
- Buchanan II, B. (1974). Building organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M. & Williams, L. J. (2000). Construction and initial multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56: 249-276.
- Clark, S. C. (2001). Work cultures and work/family balance. *Journal of Vocational Behavior*, 58: 348-365.
- Cooper, C. L. & Marshall, J. (1976) Occupational source of stress. *Journal of Occupational Psychology*. 49: 11-28.
- _____. (1986) An audit of managerial stress, *Journal of Enterprise Management*. 1: 185-196.
- Cohen, P. S., (1980). *Modern Social Theory*. NY: Basic Books.
- Davis, K. & Newstrom, J. W. (1985). *Human Behavior at Work: Organizational Behavior*. NY: McGraw-Hill.
- Dodd, W. E. & Pesci, M. L. (1977). Managing morale through survey feedback. *Business Horizons*, June: 36-45.
- Facer, R. L. & Wadsworth, L. (2008). Alternative work schedules and work-family balance. *Review of Public Personnel Administration*, 28(2): 166-177.
- French, J. R. P., Rogers, W. & Cobb, S. (1980). Adjustment as a person-environment fit. In G. V. Coelhg Hamburg, J. F. Adams (Ed.), *Coping and Adaptation: Interdisciplinary Perception*, NY: Basic Books.
- Frone, M. R., Russell, M. & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcome of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1): 65-78.
- Galinsky, E. & Johnson, A. A. (1998). *Reframing the Business Case for Work-Life Initiatives*. NY: Families and Work Institute.
- Greenberg, J. H. & Baron, R. A. (1993). *Behavior in Organization*. Needham Heights, MA: Allyn and Bacon.
- Greenhaus, J. H. & N. J. Beutell. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10: 76-88.
- Gutek, B. A., Searle, S. & Klepa, L. (1991). Rational versus gender role explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76: 560-568.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Synderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. NY: John Wiley and Sons.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, NY: Harper&Row.

- Kossek, E. E. & C. Ozeki (1998). Work-family conflict, policies, and the job-life satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology*, 83(2): 139-149.
- Kyriacous, C., & Sutcliffe, J. (1978). A model of teacher stress. *Educational Studies*. 4: 1-6.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand-McMally.
- March, J. G., & Silmon, H. A. (1958). *Organization*, New York.
- Margolis et al. (1974). Occupational stress strain. A McClean (Ed.). *Occupational Stress*. Springfield, Illinois: Thomas.
- Matteson, M. T. & Ivancevich, J. M. (1982). *Managing Job Stress and Health*. NY: The Free Press.
- Mayer, D. M., Bardes, M., & Piccolo, R. F. (2008). Do servant-leaders help satisfy follower needs? An organizational justice perspective. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(2), 180-197.
- McCormick, E. J. & Tiffin, J. (1974). *Industrial Psychology*. Engle wood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- McGrath, J. E. (1976) Stress and behavior organizations. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally and Company.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14: 224-247.
- _____. (1982). *Employee-Organizational Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. NY: Academic Press.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81: 169-183.
- Parasuraman, S., Greenhaus, J. H. & Granrose, C. S. (1992). Role stressors, social support, and well-being among two-career couples. *Journal of Organizational Behavior*, 13(4): 339-356.
- Pocock, B, Williams, P. & Skinner, N. (2007). *The Australian Work and Life Index: Concepts, Methodology and Rationale*. Centre for Work + Life.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction & turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 57: 603-609.
- Rainey, H. G. (1991). *Understanding and Managing Public Organization*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Schuler, Randall S. (1980). Definition and conceptualization of stress in organizations. *Organizational Behavior and Human Performance*. 25(2): 184-215.
- Smith, H. C. (1955). *Psychology of Industrial Behavior*. NY: McGraw-Hill.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago, IL: Rand McNally.
- Spector, P. E. (1985). Perceived control by employees. *Human Relations*, 39: 1005-1016.
- Wadsworth, L. & B. Owens. (2007). The effect of social support on work-family enhancement and work-

family conflict in the public sector. *Public Administration Review*, 56(2): 75-87.

Wagner, J. A., & Hollenbeck, J. R. (1992). *Management of Organization Behavior*. Prentice Hall Inc.

Weiman, Clinton G. (1978). A study of the occupational stressor and the incidence of disease/risk. *NIOSH Proceeding: Reducing Occupational Stress*. Cincinnati : National Institute for Occupational Safety and Health.

Zedeck, S. (1992). Exploring the domain of work and family concerns. In S. Zedeck (Ed.). *Work, Families and Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.

용인시 홈페이지. http://www.yongin.go.kr/admin/cityinfor_money02.asp

용인시 통계 홈페이지. <http://www.estat.go.kr/>

ABSTRACT

A Study on the Effects of Work-Family Conflict and the Performance of Public Servants in Youngin City

Jongsoon Jin & Kihyung Kim

The purpose of this study was to examine the influence of work-family conflict on the performance of public servants in areas such as job satisfaction, organizational commitment, and job stress. The research model and the hypotheses of the study were set based on the literature on work-family conflict. The subjects in this study were members of government organizations in the City of Youngin in Gyeonggi Province. The findings of the study indicate that work-family conflict has a significant negative relationship with job satisfaction, organizational commitment, and job stress. The findings of the study also confirm a need to introduce the concept of work-family conflict into local government.

【Keywords: Work-Family Conflict, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Job Stress】