

노동정책연구
2017. 제17권 제4호 pp.55-82
한국노동연구원

연구논문

직무요구와 생활만족의 관계에서 퇴근 후 모바일기기 업무사용과 일-가정 갈등의 다중매개역할

박재춘*

본 연구는 ‘일’과 ‘삶’의 조화가 중요한 여성노동자들을 대상으로 지각된 직무요구와 생활만족의 관계에서 퇴근 후 모바일기기 업무사용과 일-가정 갈등의 다중인과관계를 규명하였다.

비서직 여성노동자를 대상으로 실증분석 한 결과는 다음과 같다. 첫째, 비서직 여성노동자들이 지각하는 일-가정 갈등은 직무요구와 생활만족의 관계에서 매개역할을 하였다. 즉, 높아진 직무요구는 여성노동자들의 일-가정 갈등을 높이고, 결국 생활에 대한 불만족으로 이어진다는 것이다. 둘째, 퇴근 후 모바일 업무사용은 직무요구와 생활만족의 관계에서 매개역할을 하지 않았다. 셋째, 직무요구와 생활만족의 관계에서 퇴근 후 모바일 업무사용과 일-가정 갈등은 다중매개역할을 하였다. 즉, 구성원들이 지각하는 높은 직무요구는 퇴근 후에도 업무처리를 위한 모바일 업무사용을 높이고, 결국 여성노동자들의 일과 가정의 양립을 어렵게 하여 생활만족을 감소시킨다는 것이다.

마지막으로 본 연구의 이론적 및 실무적 시사점, 연구의 한계와 향후 연구방향을 제시하였다.

핵심용어 : 직무요구, 퇴근 후 모바일기기 업무사용, 일-가정 갈등, 생활만족, 다중매개

논문접수일: 2017년 9월 6일, 심사의뢰일: 2017년 9월 20일, 심사완료일: 2017년 11월 17일

* 단국대학교 경영학부 부교수(innosapark@dankook.ac.kr).

I. 머리말 : 문제 제기

IT와 통신의 발전은 우리 사회의 다양한 영역에 대한 변화를 요구하고 있으며, 동시에 직장인들의 업무방식에도 많은 변화를 야기하고 있다. 예를 들어, 스마트폰 등 모바일기기의 진화는 직장인들이 시간과 장소에 관계없이 업무가 가능하도록 업무의 접근성을 높였다. 특히, 한국노동연구원이 국내 제조업 및 주요 서비스 업종에 종사하는 2,402명의 임금근로자를 대상으로 한 연구에서는 휴일 등 업무시간 이외에 스마트기기를 활용한 업무수행을 하고 있다는 응답이 70.3%에 달했다(이경희·김기선, 2015). 그러나 이처럼 높아진 업무접근성은 업무와 비업무 영역의 경계를 모호하게 하였으며(Davis, 2002; Jarvenpaa & Lang, 2005), 이러한 주장들은 스마트폰 등 모바일기기를 활용한 업무방식에 대한 긍정론과 부정론으로 학계 및 실무에서 관심을 받고 있다.

먼저 모바일기기 활용에 대한 긍정적인 측면으로는 조직구성원들이 스마트폰 등 모바일기기의 활용으로 업무의 유연성, 생산성, 사회적 네트워크(APA, 2013) 및 직무만족(Diaz et al., 2012)을 강화한다는 것이다(고현미·박재춘, 2017). 그러나 부정적 측면은 모바일기기 사용이 직장인들의 업무와 비업무 영역에서의 갈등을 야기하거나 정신적 또는 신체적 회복과정(recovery process)에도 부정적인 영향을 주게 되고, 결국 업무와 개인생활의 균형에 갈등을 야기하게 된다(Derks & Bakker, 2012)는 것이다(고현미·박재춘, 2017).

최근에는 스마트폰 등 모바일기기를 활용하여 업무시간이 종료된 이후에도 업무를 지시하여 노동자들의 일과 가정의 균형적인 삶에 대한 갈등이나 스마트기기 활용에 따른 테크노스트레스(technostress, Brillhart, 2004) 등 부정적인 측면이 부각되고 있다. 이에 국내에서도 업무종료 후 업무를 지시할 수 없는 ‘연결되지 않을 권리(right to disconnect)’가 명시된 근로기준법 개정안이 발의되고 있다. 특히, 전통적 가족문화가 강한 한국사회에서 여성노동자들은 업무종료 후에도 가정에서의 가사노동, 육아 등에 남성보다 더 쉽게 노출되어 일과 가정의 양립이 매우 중요한 문제라 하겠다. 또한 독일 등 선진국에서는 디지털

화가 몰고 올 노동의 변화를 ‘노동 4.0(Arbeiten 4.0)’으로 칭하고, 디지털 세상 속 노동의 미래상을 재정립하고자 노력하고 있음에도 불구하고(김기선, 2016), 국내 학계에서는 스마트폰 등 모바일기기 활용이 조직구성원들의 태도와 행동, 건강 및 행복 등에 미치는 영향이나 그 메커니즘에 대한 연구가 소홀한 것이 현실이다. 즉, 생활만족은 업무로부터의 부정적인 감정들을 적절히 조절·이해·통제함으로써 생활에 만족하지 못하는 조직구성원들에 비해 조직에 대한 긍정적인 태도를 가지게 되기 때문에(백승규·이영면, 2010), 노동자들의 생활 만족을 줄이는 직무요구, 퇴근 후 모바일기기 업무사용 및 일-가정 갈등의 인과 관계를 살펴보는 것은 매우 중요하다 하겠다. 이에 본 연구는 비서직 여성노동자를 대상으로 직무요구와 생활만족의 관계에서 퇴근 후 모바일기기 업무지시와 일-가정 갈등의 메커니즘에 대해 검증하고자 한다.

특히, 직무요구-자원모형(job demands - resources model : JD-R model)에 따르면, 조직구성원을 둘러싼 업무환경은 노동자들에게 자원으로 활용되거나 스트레스 요인으로 작용된다고 한다(Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti et al., 2001). 예를 들어, JD-R모형에서는 직무요구 수준이 높고, 직무자원이 제한되어 있는 상태에서는 구성원들의 동기부여 수준이 낮아지게 되고 스트레스, 긴장 및 소진 등의 부정적인 결과가 발생한다고 하였다. 따라서 퇴근 후 모바일기기 등을 통해 조직에서 요구되는 업무를 지시하거나 업무수행은 구성원들의 업무량을 증가시킬 뿐만 아니라 건강회복은 물론 가정생활의 갈등을 강화하여 노동자들의 스트레스 등을 높이는 직무요구변인으로 작용하게 된다.

JD-R모형에 근거한 직무요구와 일-가정 갈등(또는 생활만족)에 대한 선행연구는 직무요구와 일-가정 갈등(예 : Frone, 2003; Lu et al., 2010; 양동민·심덕섭, 2015) 또는 일-가정 갈등과 생활만족(예 : Rashid et al., 2012; 김용훈·이규만, 2011)의 직접적인 관계에 머물고 있다. 이에 본 연구에서는 선행연구의 한계를 보완하고, 지각된 직무요구와 일-가정 갈등, 생활만족의 관계에서 퇴근 후 모바일기기 업무사용의 역할을 규명하고자 한다. 첫째, 직무요구, 일-가정 갈등 및 생활만족의 인과관계에 대해 살펴보고자 한다. 둘째, 높은 직무요구와 생활만족의 관계에서 퇴근 후 모바일기기 업무사용의 매개역할을 규명하고자 한다. 마지막으로 직무요구와 생활만족의 관계에서 퇴근 후 모바일 업무사용과 일-가

정 갈등의 다중매개역할을 검증하고자 한다.

II. 선행연구 고찰 및 가설 설정

1. 직무요구 - 자원모형

직무요구-자원모형은 조직구성원들이 직면한 업무환경이 업무수행에 도움이 되는 자원으로 활용되거나 직무요구가 스트레스 요인으로 작용된다고 주장한다(Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti et al., 2001). 즉, JD-R모형에서는 직무요구 수준이 높고, 직무자원이 제한되어 있는 상태에서는 구성원들의 동기 부여 수준이 낮아지게 되고, 스트레스, 긴장 및 소진 등의 부정적인 결과가 나타난다고 주장하고 있다.

특히, 직무요구(job demands)는 조직구성원들에게 업무수행에 육체적 및 정신적 노력을 지속적으로 요구함으로써, 피로나 정서적 소진과 같은 생리적, 심리적 스트레스를 야기하는 업무특성을 의미한다(Karasek, 1985). Schaufeli & Bakker(2004)는 직무요구를 업무과부하의 양적 차원과 감정요구의 질적 차원으로 구별하였으며, 인적자원관리(HRM) 분야에서는 정신적인 측면에서의 직무요구에 주목해왔다(이동명, 2008). 즉, JD-R모형은 업무환경과 조직구성원들의 심리적 반응의 상호관련성에 초점을 둔 이론으로 업무환경요소와 직무소진 및 만족 등의 직접적인 관계에 초점을 두어 왔다(임창희·이승윤, 2013).

최근 들어 JD-R모형에 관심을 가졌던 연구자들은 업무환경과 결과변수 사이에 존재하는 다양한 매개변수들을 규명하고자 하였다(임창희·이승윤, 2013). 예를 들어, 직무환경과 결과변인의 관계에서 자아효능감, 낙관성, 자아존중감, 욕구충족(Llorens et al., 2007), 수면부족(임창희·이승윤, 2013) 등 매개변수의 역할을 실증하였다. 그러나 선행연구는 자기효능감 등 개인변수에 치중하여 맥락적 변인 등 다양한 매개변인의 역할을 규명하지 못한 한계를 보이고 있다. 이에 구성원들이 지각하는 직무요구와 생활만족의 관계에서 과도한 업무량으로 인한 직무요구가 퇴근 후 모바일기기 업무사용 및 일-가정 갈등으로 이어지

고, 결국 구성원들의 생활만족에도 부정적인 영향을 미치는 과정을 규명하는 것은 매우 중요한 의미가 있다 하겠다.

2. 퇴근 후 모바일기기 업무사용

스마트기기 등 정보통신기술의 업무활용이 일과 개인 및 가정생활에 미치는 영향에 대한 논의는 다양한 학문분야에서 그동안 다양한 시각에서 토론되어 왔다. 예를 들어, MIS 분야에서는 업무 효율성과 생산성의 관점에서, 사회학에서는 일과 가정의 균형의 관점에서, 심리학 분야에서는 스트레스 측면에서 논의되어 왔다(이경희·김기선, 2015). 그러나 조직행동 분야에서 ICT의 업무활용이 조직구성원들의 태도와 행동 등 조직유효성에 주는 영향에 대한 실증연구는 이제 시작단계이다.

퇴근 후 모바일 업무사용은 근무시간외 상사 등 조직의 업무지시로 스마트기기를 활용하여 구성원이 주어진 업무를 수행하는 전자 의사소통기술을 의미한다(Derks & Bakker, 2014). 이러한 스마트기기의 사용과 관련한 선행연구는 모바일 업무사용의 부정적 효과와 긍정적 효과로 양분되어 있다(고현미·박재춘, 2017). 먼저 긍정적 주장은 정보통신기술이 조직구성원들의 직무를 보다 효율적이고 효과적으로 수행할 수 있는 자원으로 활용될 수 있다는 주장이며, 부정적 주장은 정보통신기술이 주로 직무소진 또는 스트레스 요인 자체로 작용하게 된다는 것이다(Day et al., 2010).

그럼에도 불구하고 모바일 업무사용에 대한 최근 연구는 업무의 효율성과 효과성을 향상시킨다는 주장보다는(예: Day et al., 2010; Halbesleben et al., 2014), 구성원들의 실질 업무량이 증가하고 일과 가정의 경계를 모호하게 하여 일과 가정의 갈등을 높이는 스트레스 요인으로 작용된다는 주장이 대다수이다. 예를 들어, Derks et al.(2014b)은 스마트기기를 활용하여 퇴근 후에도 업무를 지속할 경우, 구성원들의 일과 가정 역할에 방해되고, 이는 일상 회복활동에 방해요인으로 작용된다고 하였다.

3. 직무요구, 퇴근 후 모바일기기 업무사용, 일-가정 갈등 및 생활만족의 관계

일-가정 갈등(work-family conflict : WFC)은 일과 가정 두 영역에서 구성원들이 지각하는 역할압력, 스트레스 및 과부하 등으로 상호 양립하기 힘들 때 발생하게 되는 역할갈등의 일부분으로 정의된다(Greenhaus & Beutell, 1985). 이처럼 일과 가정에서 요구되는 역할갈등은 구성원들의 직무만족, 생활만족, 스트레스, 우울증 등과 같은 부정적인 영향을 미치기 된다(오상조 외, 2014).

또한 JD-R모형에 따르면, 직무요구는 직무만족, 웰빙(예: 생활만족) 등의 긍정적 효과를 감소시키며, 스트레스, 소진 등 부정적 효과를 강화한다(예: Alarcon, 2011; Demerouti et al., 2001). 즉, 직무요구는 구성원 개인의 웰빙, 성장과 목표달성을 저해할 수 있기 때문에 스트레스 원인으로 작용하게 된다(LePine et al., 2005).

먼저 직무요구와 일-가정 갈등(또는 생활만족)과 관련된 국내외 실증연구는 종업원 웰빙에 대한 직무요구변인의 부정적인 효과를 강조하고 있다. 예를 들어, Frone(2003) 및 Lu et al.(2010)은 구성원들이 지각하는 장시간 근무와 과중한 업무량이 일-가정 갈등에 직접적으로 영향을 주는 원인이라 하였으며, Thomas & Ganster(1995)는 구성원들의 심리적 건강은 가정생활을 방해하는 직장의 압력에 의해 악화되고 이는 구성원들의 생활만족을 감소시킨다고 하였다. 또한 Demerouti & Bakker(2011) 역시 구성원들이 지각하는 직무요구가 노동자의 건강과 웰빙을 약화시킨다고 하였다. 국내 연구에서도 임창희·이승윤(2013)은 직무요구가 구성원들의 직무소진(+), 수면부족(+), 및 웰빙(-)에 영향을 준다고 하였다. 특히, van den Tooren & de Jong(2014)는 유럽의 7개국의 노동자를 대상으로 한 연구에서 직무요구가 노동자들의 웰빙(직무만족, 일반적 건강)에 부정적인 영향을 준다고 하였다.

또한 일-가정 갈등과 생활만족에 대한 선행연구는 WFC와 생활만족의 부정적인 관계를 일관되게 보여주고 있다(Mesmer-Mangus & Viswesvaran, 2005). 예를 들어, Kopelman et al.(1983) 및 Rashid et al.(2012)은 일-가정 갈등이 생활만족에 부정적인 영향을 준다고 하였으며, 김용훈·이규만(2011) 역시 일-가

정 갈등을 높게 지각하는 교사들이 생활만족을 낮게 인식한다고 하였다. 생활만족(life satisfaction)은 일상생활로부터 즐거움을 느끼고, 긍정적 자아상을 지니며 자신이 가치 있다고 느끼고 낙천적인 태도와 감정을 유지하는 것이며 (Neugarten et al., 1961), 이러한 생활만족은 주관적 웰빙(subjective well-being)의 핵심변인이며, 조직 내 긍정적 성과로 연결되는 중요한 요인이다(Reizer, 2015). 따라서 조직구성원들이 인식하는 직무요구변인(예: 직무요구)과 일-가정 양립 변인(예: 일-가정 갈등)이 주관적인 웰빙의 핵심변인인 생활만족에 미치는 영향을 검증하는 것은 여성노동자들의 일과 삶의 조화를 달성하는 데에 매우 중요한 요인이라 하겠다.

JD-R모형에 근거하여 과도한 직무요구가 구성원들의 수면부족을 증가하고 결국 웰빙을 감소시킨다는 임창희·이승윤(2013)의 주장처럼, 장시간 근무와 과중한 업무량으로 발생하는 조직의 높은 직무요구는 업무시간 내 업무의 종료를 어렵게 하여 결국 업무시간 종료 후에도 직장이든 가정에서 업무의 연계로 이어지게 된다. 특히, 퇴근 후 여가생활은 고사하고 남성에 비해 가사노동에 더 많이 노출된 여성노동자에게 높은 직무요구는 일과 가정의 균형을 어렵게 하게 되며, 이는 결국 여성노동자들의 생활에 대한 불만족으로 이어지게 된다. 이에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

[가설 1] 직무요구와 생활만족의 관계에서 일-가정 갈등은 매개역할을 할 것이다.

스마트폰 등 모바일 업무활용과 같은 기술지원업무(technology-assisted supplemental work)에 대한 선행연구는 기술지원업무가 조직구성원들의 태도와 행동, 소진 등 결과변인에 미치는 영향에 초점을 두고 있어, 상대적으로 기술지원업무의 선행변인에 대한 연구가 소홀하다. Venkatesh & Vitalari(1992)는 기술지원업무의 선행요인으로 크게 개인수준(individual level)과 조직수준(organization level)으로 구분하였다. 특히 Fenner & Renn(2004)는 기술지원업무의 영향으로 개인수준으로는 개인차, 성실성, 직무관여, 경력몰입 및 개인혁신 등을, 조직수준으로는 조직분위기, 보상 및 인센티브 등을 주장하였다. Fenner & Renn(2004)는 기술지원업무의 활성화 관점에서 직무관여, 기술지원적 조직분위기 등 긍정적인 영향요인에 초점을 두었다. 그러나 조직구성원 개인들은 높아진

직무요구에 대응하기 위해 근무시간을 늘리거나 업무몰입도를 강화할 것이다. 특히, 최근에는 ICT 기술의 발전으로 스마트폰 등 모바일기기를 활용하여 퇴근 후에도 높아진 직무요구에 대응하고 있다. 즉, 스마트기기의 업무활용은 업무 관련 정보에 대한 구성원들의 접근을 높여주고(Day et al., 2010), 업무처리 속도를 높여 주게 되므로, 구성원들이 지각하는 높은 직무요구는 업무종료 후에도 모바일기기를 활용한 업무의 증가로 이어지게 된다.

이처럼 퇴근 후 모바일 업무사용은 구성원들의 업무 자율성과 업무기능 향상에 기여했지만, 한편으로는 일과 가정 간의 갈등을 증가시키기도 한다(Batt & Valcour, 2003; Chesley, 2014). 예를 들어, Day et al.(2010)은 스마트폰 등 모바일 업무사용이 일과 가정의 영역을 불분명하게 하고 업무량을 증가시키며, 심지어 조직은 업무시간 외에도 구성원들이 당연히 업무를 수행하기를 기대하게 되었다고 주장하였다. 이러한 기술적 압력(technopressure)의 업무환경에서 구성원들은 자신의 업무에 대한 통제권한이 줄어들게 되며(Barber & Santuzzi, 2015), 일과 가정에 대한 갈등을 더욱 더 경험하게 될 것이다(Derks, ten Brummelhuis et al., 2014a).

실증연구에서 Sonnentag et al.(2012)은 퇴근 후 모바일을 통한 업무지시는 노동자들이 직장가정 분리를 할 수 없으므로 정신적 또는 육체적 회복과정에 부정적인 영향을 준다고 하였으며, Derks et al.(2016)은 스마트폰이 가정생활에 부정적인 영향을 주며, 퇴근 후 조직 밖에서의 스마트폰 사용은 생활만족을 감소시킨다고 하였다. 또한, 이경희·김기선(2015)은 스마트기기 사용이 구성원들의 스트레스나 불안심리, 건강저하 등 삶의 질에 부정적인 영향을 준다고 하였다. 특히, Brown & Palvia(2015)는 스마트기기의 업무사용이 일-가정 갈등에 미치는 메커니즘을 실증하였다. 가정에서의 스마트기기 업무사용은 일-가정 갈등을 직접적으로 증가시키기도 하지만 사용자의 기대감(employer expectation) 증가를 통해 간접적으로 일-가정 갈등을 강화한다고 하였다. 또한 박상철·고준(2014)은 스마트기기 사용으로 인한 일-가정 갈등은 일-가정 균형을 부분매개로 하여 구성원들의 삶의 질에 영향을 준다고 하였다. 이처럼 대부분 노동자의 경우, 전통적으로 저녁시간은 주로 가정생활이나 여가생활에 전념하게 되지만 요즘 저녁은 스마트기기 사용으로 인해 가정영역으로 침투하는 직무요구가

점차 증가하고 있으며, 일-가정 갈등이 높아지고 있다(Boswell et al., 2007; Derks et al., 2014b, 2015, 2016; Middleton & Cukier, 2006; Orlikowski, 2007).

이러한 선행연구를 정리하면, 퇴근 후 모바일기기 업무사용은 여성노동자들의 일-가정 갈등을 높이고 생활만족에 부정적인 영향을 주는 것을 알 수 있다. 그럼에도 불구하고 퇴근 후 스마트기기의 사용이 일-가정 갈등을 매개로 하여 구성원들의 생활만족에 미치는 메커니즘을 규명한 시도는 부족하다. 또한 여성노동자들이 지각하는 높은 직무요구는 퇴근 후에도 업무를 수행하기 위해서 스마트폰 등 모바일기기의 업무사용을 자연스럽게 증가시키고, 이는 전통적 가족 문화가 강한 한국사회에서 가사의 대부분을 전담하는 한국의 여성노동자들의 일과 가정의 스트레스나 갈등을 증가시켜 결국 생활에 대한 불만족으로 이어지게 된다. 즉, 높은 직무요구로 인한 퇴근 후 모바일기기를 활용한 업무사용은 ‘일’ 영역의 ‘삶’ 영역의 침투로 비서직 여성노동자들의 일-가정 갈등을 높이게 되고, 다시 여성노동자 개인의 생활에 대한 만족을 감소시키게 될 것이다. 이에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

[가설 2] 직무요구와 생활만족의 관계에서 퇴근 후 모바일기기 업무사용은 매개역할을 할 것이다.

[가설 3] 직무요구와 생활만족의 관계에서 퇴근 후 모바일기기 업무사용과 일-가정 갈등은 다중매개역할을 할 것이다.

Ⅲ. 연구방법

1. 자료수집 및 표본특성¹⁾

본 연구의 실증분석을 위해 자료의 수집은 현직 비서직을 대상으로 설문조사를 하였다. 표집방법은 모집단의 대표성을 확보하고자 비서직 업무에 대한 지식과 경험이 풍부한 전문가인 공동연구자의 판단추출법과 눈덩이추출법에 의

1) 본 연구자료는 고희미·박재춘(2017)의 연구 데이터를 활용함.

해 표본을 선정하였다. 즉, 본 연구의 표본은 연구의 일반화 가능성을 확보하고자 업종 및 회사의 규모에 제한을 두지 않고, 서울 및 수도권 지역의 다양한 분야 및 형태에 재직 중인 여성비서직을 대상으로 설문을 진행하였다. 본 연구 대상인 비서직군은 비서의 유형 및 타 업무 병행과 관계없이 비서업무를 수행하는 종사자로서 직속상사는 비서 역할을 하는 상사이다.

이 연구의 자료수집을 위해 2016년 11월 6일부터 15일까지 비서직 종사자에게 배포하였으며 설문완료 후 설문지를 수거함과 동시에, 이메일과 온라인 서베이를 통하여 설문지를 배포하였다. 설문은 이메일과 스마트폰(문자메시지, 카카오톡 메신저 등)을 통해, 설문참여가 가능한 링크를 배포하여 자료를 수집하였다. 이 중 불성실한 답변과 남성 종사자를 분석에서 제외하고 총 131개 자료를 최종분석에 사용하였다.

연구표본의 인구통계학 분포는 다음과 같다. 전체 응답자의 연령 분포는 20~24세가 29명(21.3%), 25~29세가 60명(44.1%), 30~34세는 36명(26.5%), 35세 이상이 11명(8.1%)으로 나타났다. 학력은 전문대졸 이하가 64명(47.0%), 대졸 이상이 72명(53.0%)으로 나타났다. 또한 응답자의 월 소득은 200만 원 미만 63명(46.3%), 200만~300만 원 60명(44.1%), 300만 원 이상 13명(9.6%)으로 분포되었다. 근속연수는 3년 미만이 74명(54.4%)으로 과반수를 차지하였으며, 3~5년 미만은 23명(16.9%), 5~7년 미만 11명(8.1%), 7~10년 미만 13명(9.6%), 10년 이상 15명(11.0%)으로 조사되었다.

2. 변수의 측정

가. 직무요구

직무요구(job demands)는 노동자들이 수행하는 업무를 빠르고 열심히 수행하는 정도, 수행해야 하는 업무의 양, 업무수행에 대한 시간부족의 정도로 역할 갈등의 한 측면으로 정의하였으며, van Yperen & Hagedoorn(2003)이 개발한 측정도구 11개 문항을 리커트의 5점 척도로 측정하였다. 설문문항으로는 ‘나는 업무량이 너무 많아 과부하가 걸리는 때가 많다’, ‘나는 시간에 쫓겨 일할 때가 많다’, ‘나는 항상 서둘러 일해야 할 때가 많다’ 등이 있다.

나. 퇴근 후 모바일기기 업무사용

퇴근 후 모바일 업무사용은 Derks & Bakker(2014)가 개발한 ‘스마트폰 사용 척도’를 번안하여 설문지 4개 설문항목을 리커트의 5점 척도로 측정되었다. 설문문항으로는 ‘나는 요즘 퇴근 후에도 업무를 처리하기 위해서 스마트폰을 자주 사용한다’, ‘나는 요즘 저녁시간에도 업무관련 문자메시지에 응답해야만 한다’ 등의 항목들에 대해 5점 척도로 응답하도록 구성하였다.

다. 일-가정 갈등

일과 가정 갈등은 일과 가정 두 영역에서의 역할 압력과 과부하 등 여러 가지 이유로 상호 양립할 수 없을 때, 혹은 두 영역의 역할이 충돌할 때 발생하게 되는 역할갈등의 일부분으로 정의하였다(고현미·박재춘, 2017). 본 연구에서는 Netemeyer et al.(1996)이 개발한 ‘일-가정 갈등 척도’ 5개 문항을 리커트의 5점 척도로 측정하였다. 설문문항으로는 ‘나는 업무증가로 인해 가정생활이 방해받는다’, ‘나는 많은 업무시간으로 인해 가족행사 등 가정에 대한 책임을 수행하는 것이 힘들다’ 등의 내용으로 구성되어 있다.

라. 생활만족

본 연구에서는 한국노동연구원에서 매년 조사하는 한국노동패널조사의 설문 문항을 리커트의 5점 척도로 측정하였다. 설문지는 가족의 수입, 여가활동, 주거환경, 가족관계, 친인척 관계와 사회적 친분관계의 만족을 묻는 6개 문항으로 측정되었다.

마. 통제변수

본 연구에서는 독립변수와 종속변수 사이의 명확한 인과관계를 파악하기 위해서 통제변수를 설정하였다. 주요 통제변인으로는 연령, 학력, 근속연수, 근무 시간 및 월급 등을 통제하였다.

IV. 실증분석

1. 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구에서는 측정도구의 신뢰도 검증을 위해 크론바하 알파계수를 사용하였다. 요인의 내적일관성에 의한 신뢰성을 검정한 결과 <표 1>, 직무요구 .919, 퇴근 후 모바일 업무사용 .821, 일-가정 갈등 .934, 생활만족(경제만족 .722, 관계만족 .729) 등으로 나타나 모든 측정변수들의 신뢰성 계수는 0.6 이상으로 비교적 높게 나타나 신뢰도를 충족하였다.

<표 1> 신뢰도 분석

변 수		최초 항목수	최종 항목수	Cronbach's α
직무요구		11	8	.919
퇴근 후 모바일 업무사용		4	3	.821
일-가정 갈등		5	5	.934
생활 만족	경제만족	3	3	.722
	관계만족	3	3	.729

또한 각 요인의 구성개념 타당성은 탐색적 요인분석으로 검증하였다. 측정도구의 요인분석은 요인추출방법으로 주성분 분석을 통한 직각회전(varimax rotation)을 통해 검증하였다.

먼저 생활만족에 대한 탐색적 요인분석 결과 <표 2>, 6개 문항이 1 이상의 고유치를 가진 2개 요인으로 묶였다. 고유 값은 각각 1.959, 1.945로 1 이상이며, 이때 요인은 전체 분산의 각각 32.656, 32.415를 설명함으로써 타당성이 입증되었다.

<표 2> 생활만족 요인분석 결과

변수 \ 요인		요인적재치	요인 1	요인 2
			경제	관계
생활만족	경제1	.566	.739	
	경제2	.606	.763	
	경제3	.756	.865	
	관계1	.640		.759
	관계2	.695		.823
	관계3	.642		.800
아이겐 값			1.959	1.945
분산(%)			32.656	32.415
누적분산(%)			32.656	65.071

주: 계수 값 .4 이하는 생략함.

<표 3> 직무요구, 일-가정 갈등 및 퇴근 후 모바일 업무사용 요인분석 결과

변수 \ 요인		요인적재치	요인 1	요인 2	요인 3
			직무요구	가정갈등	모바일
직무요구	직무2	.702	.781		
	직무3	.647	.751		
	직무4	.753	.820		
	직무5	.688	.775		
	직무7	.683	.701		
	직무9	.696	.699		
	직무10	.745	.752		
	직무11	.560	.601		
일-가정 갈등	갈등1	.829		.748	
	갈등2	.899		.848	
	갈등3	.874		.841	
	갈등4	.841		.845	
	갈등5	.544		.541	
퇴근 후 모바일 업무사용	모바일1	.696			.772
	모바일2	.680			.719
	모바일4	.723			.808
아이겐 값			4.785	4.039	2.736
분산(%)			29.907	25.246	17.101
누적분산(%)			29.907	55.153	72.254

주: 계수 값 .4 이하는 생략함.

매개변인과 종속변인에 대한 탐색적 요인분석 결과 <표 3>, 직무요구는 11 개 문항에서 3개 문항이 제거되어 8개 문항이 1 이상의 고유치를 가진 단일요

인으로 묶였으며, 퇴근 후 모바일 업무사용은 4개 문항 중 1개 문항이 제거되어 3개 문항이 단일요인으로 묶였다. 일-가정 갈등은 5개 문항이 단일요인으로 묶였다. 또한 고유 값이 각각 4.785, 4.039, 2.736으로 1 이상이며, 이때 요인은 전체 분산의 각각 29.907, 25.246, 17.101을 설명함으로써 타당성이 입증되었다.

2. 상관관계 분석

직무요구, 퇴근 후 모바일 업무사용, 일-가정 갈등 및 생활만족의 상관관계 분석결과(표 4), 직무요구와 퇴근 후 모바일 업무사용은 서로 정(+)의 상관관계($r=.491, p<.01$)를 보였으며, 직무요구와 일-가정 갈등은 다소 높은 정(+)의 상관관계($r=.620, p<.01$)를 보였다. 그러나 직무요구와 생활만족은 통계적으로 유의미하지 않았다($r=-.147, n.s$).

퇴근 후 모바일 업무사용과 일-가정 갈등은 서로 높은 정(+)의 상관관계($r=.649, p<.01$)를 보였으나, 생활만족과의 상관관계는 유의미하지 않았다($r=-.147, n.s$). 또한, 일-가정 갈등과 생활만족은 부(-)의 상관관계($r=-.290, p<.01$)를 보였다.

〈표 4〉 상관관계 분석 결과

요인	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. 연령	1								
2. 학력	.185*	1							
3. 근속연수	.696**	-.201*	1						
4. 월급	.497**	.057	.543**	1					
5. 근무시간	-.178*	-.051	-.203*	-.110	1				
6. 직무요구	.089	.210*	.199*	.197*	.014	1			
7. 모바일사용	.072	.116	.046	.180*	.258**	.491**	1		
8. 일가정갈등	.052	.133	.072	.122	.251**	.620**	.649**	1	
9. 생활만족	.016	.055	-.005	.186*	-.148	-.147	-.147	-.290**	1
평균	2.2214	2.5191	2.0763	1.6565	9.5000	2.8397	2.9873	2.1527	3.4517
표준편차	.9306	.6245	1.4230	.7314	1.5811	.8234	1.1543	1.0055	.5541

주: *는 0.05 수준(양쪽)에서 유의하며, **는 0.01 수준(양쪽)에서 유의함.

3. 가설의 검증

다중매개효과를 검증하기 위해, 먼저 SPSS의 중다회귀분석을 활용하여 변수들 간의 영향력 및 다중공정성을 분석하였다. 퇴근 후 모바일 업무사용 및 일-가정 갈등의 다중매개효과를 검증하기 위해 통제변수를 고려한 상태에서 SPSS PROCESS macro를 활용하여 Preacher & Hayes(2008)가 제안한 절차에 따라 분석하였다.

가. 생활만족에 대한 직무요구, 퇴근 후 모바일 업무사용 및 일-가정 갈등의 영향력

중다회귀분석을 실시한 결과, 다중공선성은 모든 변인들에서 VIF가 3.115 미만으로 다중공선성의 문제가 없었다. 회귀분석 결과 <표 5>, 모형 1은 설명력(R²)이 .107(p<.05)로 통계적으로 유의미했으며, 생활만족에 대해 직무요구는 -.197(p<.05)로서 유의미한 정(+)의 영향을 주었다.

퇴근 후 모바일 업무사용과 일-가정 갈등을 추가적으로 투입한 모형 2의 설명력(R²)이 .160(p<.01)으로 유의미했다. 또한 생활만족에 대해 직무요구와 퇴근 후 모바일 업무사용은 각각 -.013(n.s), .034(n.s)로 유의하지 않았으나, 일-가정 갈등은 -.323(p<.05)으로 유의미한 영향을 주었다.

<표 5> 생활만족에 대한 독립변수의 영향력

변수		모형1		모형2	
		B	베타	B	베타
상수		3.944(.402)		3.685(.404)	
통제 변수	연령	-.065(.082)	-.109	-.051(.081)	-.086
	학력	.071(.093)	.080	.067(.091)	.075
	근속	-.024(.058)	-.061	-.032(.058)	-.082
	월수입	.222(.079)**	.293**	.225(.078)**	.297**
	근무시간	-.049(.031)	-.141	-.025(.032)	-.071
독립 변수	직무요구	-.133(.062)*	-.197*	-.008(.078)	-.013
	모바일 사용			.016(.054)	.034
	일가정 갈등			-.178(.069)*	-.323*
R ²		.107		.160	
F		2.487*		2.895**	

주 : * p<.05, ** p<.01, *** p<.001, B는 비표준화계수이며, ()은 표준오차임.

나. 퇴근 후 모바일 업무사용과 일-가정 갈등에 대한 직무요구의 효과

직무요구가 퇴근 후 모바일 업무사용과 일-가정 갈등에 주는 영향을 검증한 결과 <표 6>, 직무요구는 퇴근 후 모바일 업무사용에 정(+)의 영향을 주었으며 (B=.492, p<.001), 일-가정 갈등에도 정(+)의 영향을 주었다(B=.624, p<.001).

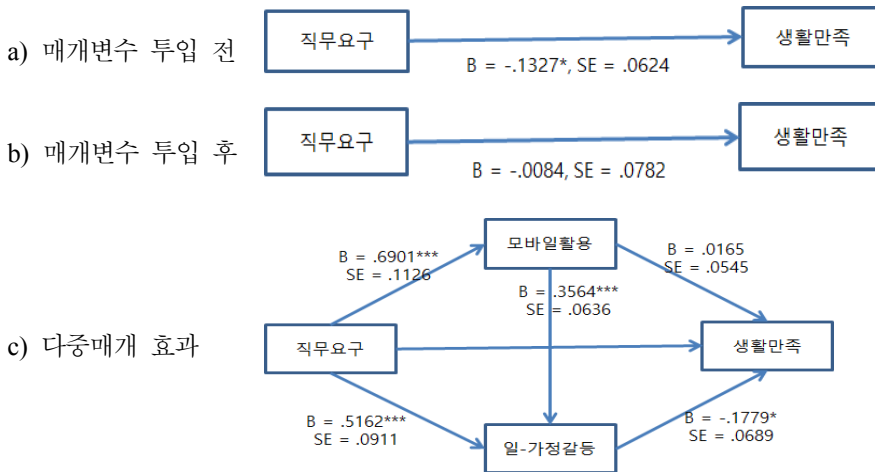
<표 6> 퇴근 후 모바일 업무사용과 일-가정 갈등에 대한 직무요구의 효과

변수	모바일 업무 사용		일-가정 갈등		
	B	베타	B	베타	
상수	-.951(.726)		-1.545(.574)		
통제변수	연령	.170(.148)	.137	.094(.117)	.087
	학력	-.083(.167)	-.045	-.033(.132)	-.020
	근속	-.150(.105)	-.184	-.058(.083)	-.083
	월수입	.229(.143)	.145	.040(.113)	.029
	근무시간	.183(.055)**	.251**	.154(.044)**	.242**
직무요구	.690(.113)***	.492***	.762(.089)***	.624***	
R ²	.329		.447		
F	10.114***		16.721***		

주: * p<.05, ** p<.01, *** p<.001, B는 비표준화계수이며, ()는 표준오차임.

다. 퇴근 후 모바일 업무사용과 일-가정 갈등의 다중매개효과 검증

본 연구의 다중매개효과 검증은 통제변수를 고려한 상태에서 SPSS PROCESS macro를 활용하여 Preacher & Hayes(2008)가 제안한 절차로 검증하였다.



먼저, 매개변인이 없는 모형분석으로, 직무요구는 생활만족에 직접적으로 부정적인 영향($B=-.1327, p<.05$)을 주었다. 2단계는 매개효과 검증으로 [그림 1]의 b와 c와 같이, 퇴근 후 모바일 업무사용과 일-가정 갈등의 매개변수가 동시에 투입된 이후에 직무요구가 생활만족에 미치는 영향($B=-.0084, n.s$)은 유의미하지 않았다. 그러나 생활만족에 대한 매개변인인 일-가정 갈등의 직접효과는 유의하였으나($B=-.1779, p<.05$), 퇴근 후 모바일 업무사용의 직접효과는 유의미하지 않았다($B=.0165, n.s$).

마지막으로 다중매개효과에 대한 유의성 검증으로, Shrout & Bolger(2002)가 제안한 부트스트래핑 절차로 검증하였다. 퇴근 후 모바일 업무사용과 일-가정 갈등의 다중매개효과의 유의성 검증결과 <표 7>, 첫째, 직무요구가 일-가정 갈등을 거쳐 생활만족에 미치는 간접효과(-.0918)는 부트스트랩 신뢰구간(-.2011, -.0175)에 0이 포함되지 않으므로 음의 간접효과가 유의하였다. 즉, 직무요구를 높게 지각하는 비서직 여성노동자들은 일-가정 갈등이 더욱 증가하게 되며, 이러한 부정적인 효과는 생활만족의 감소로 이어진다는 것이다. 따라서 가설 1은 지지되었다.

둘째, 직무요구가 퇴근 후 모바일 업무사용을 거쳐 생활만족에 미치는 간접효과(.0114)는 부트스트랩 신뢰구간(-.0601, .0860)에 0이 포함되어 간접효과가 나타나지 않았다. 따라서 가설 2는 기각되었다.

마지막으로 직무요구가 퇴근 후 모바일 업무사용에서 일-가정 갈등을 거쳐 생활만족에 영향을 주는 특정간접효과(-.0438)의 부트스트랩 신뢰구간(-.0936, -.0100)은 0이 포함되지 않아 유의한 음의 값을 보였다. 즉, 직무요구를 높게 지각하는 비서직 여성들은 퇴근 후 모바일 업무사용에 대한 부정적인 인식이

<표 7> 퇴근 후 모바일 업무사용과 일-가정 갈등의 다중매개효과의 유의성 검증결과

매개경로	estimate	S.E.	BC 95% CI
총 간접효과	-.1242	.0594	-.2557 ~ -.0232
직무요구 → 모바일 사용 → 생활만족	.0114	.0372	-.0601 ~ .0860
직무요구 → 일-가정 갈등 → 생활만족	-.0918	.0468	-.2011 ~ -.0175
직무요구 → 모바일 사용 → 일-가정 갈등 → 생활만족	-.0438	.0206	-.0936 ~ -.0100

증가하고, 이는 다시 일-가정 갈등에 더 큰 부정적인 영향을 주게 되고, 결국 생활만족을 감소시키게 된다는 것이다. 따라서 가설 3은 지지되었다. 이처럼 퇴근 후 모바일 업무사용과 일-가정 갈등의 총 간접효과는 모든 특정간접효과들의 합계(.0114-.0918-.0438=-.1242)이고, 부트스트랩 신뢰구간(-.2557, -.0232)은 0을 포함하지 않기 때문에 유의한 음의 총 간접효과가 나타났다.

V. 맺음말 : 토론과 연구함의

1. 결론 및 시사점

본 연구는 ‘일’과 ‘삶’의 조화가 중요한 비서직 여성노동자들을 대상으로 지각된 직무요구와 생활만족의 관계에서 퇴근 후 모바일 업무사용과 일-가정 갈등의 다중인과관계를 규명하였다.

비서직 여성노동자 131명을 대상으로 실증분석 한 결과는 다음과 같다. 첫째, 비서직 여성노동자들이 지각하는 일-가정 갈등은 직무요구와 생활만족의 관계에서 매개역할을 하였다. 즉, 높아진 직무요구는 여성노동자들의 일-가정 갈등을 높이고, 결국 생활에 대한 불만족으로 이어진다는 것이다. 둘째, 퇴근 후 모바일 업무사용은 직무요구와 생활만족의 관계에서 매개역할을 하지 않았다. 셋째, 직무요구와 생활만족의 관계에서 퇴근 후 모바일 업무사용과 일-가정 갈등은 다중매개역할을 하였다. 즉, 구성원들이 지각하는 높은 직무요구는 퇴근 후에도 업무처리를 위한 모바일 업무사용을 높이고, 결국 여성노동자들의 일과 가정의 양립을 어렵게 하여 생활만족을 감소시킨다는 것이다.

연구의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 스마트 기기를 활용한 업무의 증가로 조직차원에서 업무 접근성과 조직성과의 긍정적인 측면이 강조되지만, 구성원들의 입장에서는 업무와 비업무 영역이 중첩되면서 스마트기기를 활용한 업무증가는 일과 가정의 갈등으로 이어지는 부정적인 측면도 부각되고 있다. 그럼에도 불구하고 조직행동 및 노사관계 분야에서 스마트기기의 사용이 조직구성원들에게 미치는 영향에 대한 연구는 미흡하다. 본 연구는 여성노동자들이 지각

한 직무요구가 퇴근 후 스마트기기를 사용한 업무증가로 이어진다는 것을 처음으로 규명하였다. 또한 퇴근 후 스마트기기의 업무사용이 여성노동자들의 생활만족에는 직접적으로 영향을 주지 않지만, 일-가정 갈등을 직접적으로 높이는 것을 알 수 있다. 따라서 정책입안자 및 인사노무관계자들은 여성들의 참여 및 몰입 강화와 창의성 제고를 위해서는 먼저 양 위주의 업무방식(예: 과다한 업무, 많은 근무시간 등)에서 질 위주의 업무방식으로 인식 전환과 이에 대한 정책개발이 필요하다 하겠다. 특히, 퇴근 후 스마트기기의 업무사용은 실제 여성노동자들의 일과 가정의 갈등을 높여 여성노동자들의 ‘일’과 ‘삶’의 조화를 어렵게 하는 요인으로 작용되는바, 퇴근 후 스마트기기를 통한 업무사용을 금지하는 정책마련이 필요하다 하겠다.

둘째, 직무요구, 일-가정 갈등 및 생활만족에 대한 선행연구들은 직무요구와 일-가정 갈등, 직무요구와 생활만족, 일-가정 갈등과 생활만족의 직접적인 관계를 규명하는 데에 초점을 두어 3개 변인의 인과관계를 규명하지 못했다. 본 연구결과, 여성노동자들이 지각하는 일-가정 갈등은 직무요구와 생활만족의 관계에서 매개역할이 실증되었다. 즉, 여성노동자들이 지각하는 높은 직무요구는 생활만족에 직접적으로 영향을 주기도 하지만, 일-가정 갈등을 거쳐 간접적으로 구성원들의 생활만족을 감소시킨다는 것이다. 조직구성원들의 생활만족은 다양한 심리적, 정서적, 물질적 및 문화적 요인들이 충족되어야 하기 때문에(백승규·이영면, 2010), 직무요구와 일-가정 갈등으로 이어지는 메커니즘을 이해하는 것은 매우 중요하다. 따라서 여성노동자들의 생활만족을 강화하기 위해서는 과다한 직무요구를 줄이는 방안에 대한 검토도 필요하지만, 더불어 전통적 가족문화에 강한 한국사회에서 여성노동자들에게 주어진 과다한 업무량으로 발생하는 가정에서의 갈등을 줄이는 정책적 대안이 마련되어야 더욱 효과적이라는 것이다.

셋째, 직무요구와 생활만족의 관계에서 퇴근 후 모바일기기 업무사용의 매개역할은 규명되지 않았다. 앞서 살펴본 것처럼 여성노동자들이 지각하는 높은 직무요구는 생활만족에 직접적으로 영향을 주어 생활에 대한 불만족을 야기하는 것을 알 수 있었다. 그러나 퇴근 후 스마트기기 업무사용의 매개효과를 검증한 결과, 업무 후 모바일 업무사용은 생활만족에 직접적으로 영향을 주지 않았

다($B=.0165$, n.s). 이는 Derks et al.(2016)의 연구와는 다른 결과를 보여주고 있다. 즉, 직무요구와 생활만족의 관계에서 업무 후 스마트기기 업무사용은 그 어떠한 역할을 하지 않는다는 것이다. 이러한 연구결과는 업무 후 스마트기기의 업무사용과 생활만족의 직접적인 관계보다는 또 다른 변인에 의해 업무 후 모바일기기 업무사용이 생활만족에 간접적으로 영향을 줄 수 있다는 것을 의미한다. 따라서 향후 연구에서는 업무 후 스마트기기 업무사용과 생활만족의 관계를 연결하는 또 다른 변인에 대한 추가 연구가 필요하다 하겠다.

마지막으로 본 연구는 직무요구와 생활만족의 관계에서 업무 후 스마트기기 업무사용과 일-가정 갈등의 다중매개역할을 처음으로 규명하였다. 앞서 살펴본 것처럼, 직무요구와 생활만족의 관계에서 업무 후 스마트기기 업무사용은 어떠한 인과관계를 보이지 않았지만, 업무 후 스마트기기 업무사용은 일-가정 갈등을 매개로 생활만족에 부정적인 영향을 주었다. 즉, 비서직 여성노동자들이 지각하는 높은 직무요구는 퇴근 후에도 스마트폰 등 모바일기기를 사용하여 가정에서도 업무를 처리하도록 만들고, 이는 결국 ‘일’과 ‘삶’의 경계를 무너뜨림으로써 여성노동자들의 일-가정 갈등을 강화하여 구성원 자신의 생활에 대한 불만족으로 이어진다는 것이다. 특히, 퇴근 후 모바일기기 사용이 일-가정 갈등과 생활불만족으로 이어지게 되어 구성원들의 정신적 및 육체적 회복과정에도 방해(예: Sonnentag et al., 2012)를 하게 되어 조직생활에도 부정적인 영향을 주게 된다. 따라서 정책입안자들은 조직구성원들의 일-가정 갈등을 줄이고 생활만족을 강화하기 위해서는 기본적으로 직무요구를 줄여야 하며, 특히 퇴근 후 가정에서의 스마트폰 등 모바일기기를 사용한 업무의 지속적 수행을 막는 정책적 대안이 필요하다 하겠다. 조직의 실무자도 디지털기기와 완전히 단절된 휴가가 조직구성원들의 생산성에 도움이 된다는 Perlow & Porter(2009)의 실험을 참고하여 개별 조직에 적합한 제도 마련에 고민해야 하겠다.

2. 한계 및 제언

본 연구는 ‘업무종료 후 모바일기기 업무사용’의 부정적인 측면을 강조하고, 이에 대한 정책적 대안을 요구하고 있지만, 다음과 같은 한계를 가지고 있다.

첫째, 일-가정 갈등에 직접적으로 노출되어 있고, 모바일기기를 사용하여 임원들과의 지속적인 업무연계를 수행하는 비서직 여성노동자를 대상으로 적정수준의 표본을 추출할 계획이었으나, 높은 비정규직 비서직의 분포와 바쁜 업무일정으로 당초 계획 대비 적은 인원(131명)으로 연구를 수행하여 연구의 일반화에 한계를 보일 수 있다. 그러나 본 연구의 표본은 해당 분야의 전문가에 의한 판단추출법과 눈덩이추출법에 근거하여 비서직 여성노동자들이 속한 업종이나 조직규모 등의 특성이 반영된 결과라 할 수 있으나, 향후 연구에서는 모집단의 크기를 반영할 수 있는 표본의 크기가 필요하다 하겠다. 둘째, 본 연구가 일정 시점에서 실시된 횡단적 연구(cross-sectional study)라는 점에서 원인과 결과에 대한 명확한 결론을 내릴 수 없다. 향후 종단적 연구 등 보다 다양한 연구가 필요하다 하겠다. 마지막으로 본 연구에서는 업무 후 모바일기기 업무사용과 일-가정 갈등의 다중매개역할에 초점을 두어 연구를 수행하였으나, 업무종료 후 모바일 업무사용은 직무요구, 일-가정 갈등 및 생활만족의 인과관계의 강도에 영향을 줄 수 있음에도 불구하고, 본 연구에서는 다중매개역할에 한정하여 연구를 수행하였다. 향후 연구에서는 이에 대한 추가연구가 필요하다 하겠다.

참고문헌

- 고현미·박재춘(2017). 「비서직 여성노동자가 지각하는 직무요구와 일-가정 갈등 및 생활만족의 관계에서 퇴근 후 모바일 업무활용의 조절효과」. 『인적자원관리연구』 24 (3) : 21~42.
- 김기선(2016). 「디지털화와 노동: 디지털시대 노동의 과제」. 『노동정책연구』 16 (4) : 1~36.
- 김용훈·이규만(2011). 「직장-가정 갈등의 영향요인과 생활만족간의 관계」. 『기업경영연구』 18 (3) : 101~117.
- 박상철·고준(2014). 「조직 내 스마트 기기 활용이 과연 삶의 질을 높이는가?: 테크노스트레스 조절효과와 업무-가정생활간의 균형 매개효과를 중심으로」. 『경영학연구』 43 (5) : 1707~1733.

- 백승규 · 이영면(2010). 「직무만족과 조직몰입의 관계에서 생활만족의 조절효과」. 『인적자원관리연구』 17 (4) : 349~371.
- 양동민 · 심덕섭(2015). 「직무요구 및 직무통제가 일-가정 갈등, 직무탈진 및 이직의도에 미치는 영향」. 『기업경영연구』 60 (0) : 87~108.
- 오상조 · 김용영 · 이희진 · 이종만(2014). 「스마트워크 환경에서 업무와 비업무간 간섭에 대한 연구」. 『디지털융복합연구』 12 (4) : 213~226.
- 이경희 · 김기선(2015). 『스마트기기 사용이 근로자의 일과 삶에 미치는 영향』. 한국노동연구원.
- 이동명(2008). 「정서노동 및 사회적 지지가 항공사 객실승무원의 소진에 미치는 영향 연구」. 『관광학연구』 32 (2) : 213~231.
- 임창희 · 이승윤(2013). 「수면부족이 직무소진과 웰빙에 미치는 영향: JD-R(직무요구-자원) 모형에서 수면부족, 직무만족, 직무소진의 매개역할을 중심으로」. 『조직과 인사관리연구』 37 (3) : 1~38.
- 한국노동연구원(2016). 『한국노동패널 1-18차 조사자료: 설문지』.
- Alarcon, G. M.(2011). “A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes.” *Journal of Vocational Behavior* 79 (2) : 549~562.
- APA(2013). *Communication technology: Implications for work and well-being*.
- Bakker, A. B. and E. Demerouti(2007). “The job demands-resources model: State of the art.” *Journal of Managerial Psychology* 22 (3) : 309~328.
- Barber, L. and A. M. Santuzzi(2015). “Please respond ASAP: Workplace telepressure and employee recovery.” *Journal of Occupational Health Psychology* 20 : 172~189.
- Batt, R. and P. M. Valcour(2003). “Human resource practices as predictors of work-family outcomes and employee turnover.” *Industrial Relations* 42 (2) : 189~220.
- Boswell, W. R. and J. B. Olson-Buchanan(2007). “The use of communication technologies after hours: the role of work attitudes and work-life conflict.” *Journal of Management* 33 (4) : 592~610.

- Brillhart, P. E.(2004). “Technostress in the Workplace : Managing Stress in the Electronic Workplace.” *Journal of American Academy of Business* 5 (1) : 302~307.
- Brown, W. S. and P. Palvia(2015). “Are Mobile Devices Threatening Your Work-Life Balance?” *International Journal of Mobile Communications* 13 (3) : 317~338.
- Chesley, N.(2014). “Information and communication technology use, work intensification and employee strain distress.” *Work, Employment & Society* 28 (4) : 589~610.
- Davis, G.(2002). “Anytime/anyplace computing and the future of knowledge work.” *Communications of the ACM* 45 (12) : 67~73.
- Day, A., Scott, N. and K. E. Kelloway(2010). “Information and communication technology : Implications for job stress and employee well-being.” *New developments in theoretical and conceptual approaches to job stress*. Emerald Group Publishing Limited. pp.317~350.
- Demerouti, E. and A. B. Bakker(2011). “The job demands-resources model : challenges for future research.” *South African Journal of Industrial Psychology* 37 (2) : 974~982.
- Demerouti, E., A. B. Bakker, F. Nachreiner and W. B. Schaufeli(2001). “The job demands-resources model of burnout.” *Journal of Applied Psychology* 86 (3) : 499~512.
- Derks, D. and A. B. Bakker(2012). *The Psychology of Digital Media and Work*. Hove, Sussex : Psychology Press.
- _____ (2014). “Smartphone use, work - home interference, and burnout : A diary study on the role of recovery.” *Journal of Applied Psychology : An International Review* 63 (3) : 411~440.
- Derks, D., L. L. ten Brummelhuis, D. Zecic and A. B. Bakker(2014a). “Switching on and off... : does smartphone use obstruct the possibility to engage in recovery activities?” *European Journal of Work and Organizational Psychology*

23 (1) : 80~90.

- Derks, D., H. van Mierlo and E. B. Schmitz(2014b). "A diary study on work-related smartphone use, psychological detachment and exhaustion : examining the role of the perceived segmentation norm." *Journal of Occupational Health Psychology* 19 (1) : 74~84.
- Derks, D., D. van Duin, M. Tims and A. B. Bakker(2015). "Smartphone use and work - home interference : The moderating role of social norms and employee work engagement." *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 88 (1) : 155~177.
- Derks, D., A. B. Bakker, P. Peters and P. van Wingerden(2016). "Work-related smartphone use, work-family conflict and family role performance : The role of segmentation preference." *Human Relations* 69 (5) : 1045~1068.
- Diaz, I., D. S. Chiaburu, R. D. Zimmerman and W. Boswell(2012). "Communication technology : pros and cons of constant connection to work." *Journal of Vocational Behavior* 80 (2) : 500~508.
- Fenner, G. H. and R. W. Renn(2004). "Technology-assisted supplemental work : Construct definition and a research framework." *Human Resource Management* 43 : 179~200.
- Frone, M. R.(2003). "Work-Family Balance." In J. C. Quick & L. E. Tetrick (eds.). *Handbook of Occupational Health Psychology* : 143~162.
- Greenhaus, J. H. and N. J. Beutell(1985). "Sources of Conflict between Work and Family Roles." *Academy of Management Review* 10 (1) : 76~88.
- Halbesleben, J. R., J. P. Neveu, S. C. Paustian-Underdahl and M. Westman (2014). "Getting to the "COR" understanding the role of resources in conservation of resources theory." *Journal of Management* 40 (5) : 1334~1364.
- Jarvenpaa, S. L. and K. Lang(2005). "Managing the paradoxes of mobile technology." *Information Systems Management Journal* 22 (4) : 7~23.

- Karasek, R. A.(1985). *Job Content Instrument : Questionnaire and User's Guide*.
Los Angeles : Univ. of South California.
- Kopelman, R. E., F. H. Greenhaus and T. F. Connolly(1983). "A model of work, family, and interrole conflict : A construct validity study." *Organizational Behavior and Human Performance* 32 : 98~215.
- LePine, J. A., N. P. Podsakoff and M. A. LePine(2005). "A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework : An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance." *Academy of Management Journal* 48 (5) : 764~775.
- Llorens, S., M. Salanova, W. B. Schaufeli and A. Bakker(2007). "Does a positive gain spiral of resources, efficacy beliefs and engagement exist." *Computers in Human Behavior* 23 : 825~841.
- Lu, L., C. L. Cooper, S. F. Kao, T. T. Chang, T. D. Allen, L. M. Lapiere and P. E. Spector(2010). "Cross cultural differences on work to family conflict and role satisfaction: A Taiwanese British comparison." *Human Resource Management* 49 (1) : 67~85.
- Mesmer-Mangus, J. R. and C. Viswesvaran(2005). "Convergence between measure of work-to-family and family-to-work conflict : A meta-analytic examination." *Journal of Vocational Behavior* 67 : 215~232.
- Middleton, C. and W. Cukier(2006). "Is mobile email functional or dysfunctional? Two perspectives on mobile email usage." *European Journal of Information Systems* 15 (3) : 252~260.
- Netemeyer, R. G., J. S. Boles and R. McMurrian(1996). "Development and validation of work family conflict and family-work conflict scales." *Journal of Applied Psychology* 81 (4) : 400~410.
- Neugarten, B. L., R. J. Havighurst and S. S. Tobin(1961). "The measurement of life satisfaction." *Journal of Gerontology* 16 : 134~143.
- Orlikowski, W. J.(2007). "Sociomaterial practices : Exploring technology at work." *Organization studies* 28 (9) : 1435~1448.

- Perlow, L. A. and J. L. Porter(2009). "Making Time Off Predictable-and Required." *Harvard Business Review* 87 : 102~109.
- Preacher, K. J. and A. F. Hayes(2008). "Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models." *Behavior Research Methods* 40 (3) : 879~891.
- Rashid, W. E. W., M. S. Nordin, A. Omar and I. Ismail(2012). "Work/family conflict: The link between self-esteem and satisfaction outcomes." *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 65 : 564~569.
- Reizer, A.(2015). "Influence of employees' attachment styles on their life satisfaction as mediated by job satisfaction and burnout." *The Journal of psychology* 149 (4) : 356~377.
- Schaufeli, W. B. and A. B. Bakker(2004). "Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study." *Journal of Organizational Behavior* 25 (3) : 293~315.
- Shrout, P. E. and N. Bolger(2002). "Mediation in experimental and nonexperimental studies : New procedures and recommendations." *Psychological Methods* 7 (4) : 422~445.
- Sonnentag, S., C. Niessen and A. Neff(2012). Recovery : nonwork experiences that promote positive states. In G. M. Spreitzer, & K. S. Cameron (Eds.). *The oxford handbook of positive organizational Scholarship*. New York : Oxford University Press.
- Thomas, L. T. and D. C. Ganster(1995). "Impact of Family-supportive Work Variable on Work-family Conflict and Strain, A Control Perspective." *Journal of Applied Psychology* 80 (1) : 6~15.
- van den Tooren, M. and J. de Jong(2014). "Job demands-resources and employee health and well-being: The moderating role of contract type." *Career Development International* 19 (1) : 101~122.
- van Woerkom, M., A. B. Bakker and L. H. Nishii(2016). "Accumulative job demands and support for strength use : Fine-tuning the job demands-

resources model using conservation of resources theory.” *Journal of Applied Psychology* 101 (1) : 141 ~150.

van Yperen, N. W. and M. Hagedoorn(2003). “Do High Job Demands Increase Intrinsic Motivation or Job Strain or Both? The Role of Job Control and Social Support.” *Academy of Management Journal* 46 (3) : 339~348.

Venkatesh, A. and N. Vitalari(1992). “An emerging distributed work arrangement : An investigation of computer-based supplemental work at home.” *Management Science* 38 : 1687~1706.

The Multi-path Mediated effect of Work-related Mobile Use during Nonwork Time and Work-Family Conflict on the Relationship between Job Demands and Life Satisfaction

Park Jaechun

This study aims to analyze multi-path mediating effect of mobile use during nonwork time and work-family conflict on the relationship between job demands and life satisfaction.

The results of this study targeted 131 incumbent secretaries are as follows: First, work-family conflict turned out to mediate on the relationship between job demands and life satisfaction. Second, job demands had a positive effect on work-related mobile use during nonwork time. Third, work-related mobile use during nonwork time had a positive effect on work-family conflict, whereas mobile use didn't have any impact on life satisfaction. Fourth, work-related mobile use didn't turn out to mediate on the relationship between job demands and life satisfaction. Finally, work-related mobile use and work-family conflict have shown multi-path mediating effects on the relationship between job demands and life satisfaction(job demands → mobile use during nonwork time → work-family conflict → life satisfaction).

In particular, this paper concludes with implications for future research, limitations of this study, and practical application.

Keywords : job demands, work-related mobile use during nonwork time, work-family conflict, life satisfaction, multi-path mediated effect