

서비스 기업의 사회적 지원과 직무열의와의 관계: 일-삶의 균형의 매개효과, 조절초점의 조절효과*

조 윤 형(제1저자)

조선대학교 경상대학 경영학부(교수)

강 성 호(교신저자)

조선대학교 경상대학 경영학부(교수)

The Effect of Service Firm's Social Support on Work Engagement: The Work-Life Balance as A Mediator, Regulatory Focus as A Moderator

Cho, Yoon Hyung(First Author)

College of Business, Chosun University (Professor)

Kang, Seong Ho(Corresponding Author)

College of Business, Chosun University (Professor)

Abstract

Social support is one of the most important concepts by which people can cope with stressful events. Social support is defined as information from others that one is loved and cared for, esteemed and valued, and part of a network of communication and mutual obligations. Most of the researchers typically focus on specific support transactions involving the seeking and receiving of help through

* 본 연구는 2022년도 조선대학교 학술연구비의 지원을 통해 수행되었습니다.

instrumental, or emotional support also a source of social terms, supervisors and co-workers. The purpose of this study is to investigate the effect of social support(supervisor, co-worker) on work engagement, and the work-life balance(WLB) mediate between social support and work engagement of service employees. Also, regulatory focus(promotion, prevention) moderate between social support and WLB. Working with a sample of 346 service employees in South Korea, regression and Process macro for SPSS are employed to test research hypotheses.

The findings are as follows. First, social support is positively related to work engagement and WLB. Second, WLB is positively related to work engagement. Third, WLB mediated between social support and work engagement. Fourth, regulatory focus especially promotion focus moderate between social support and WLB. Finally, WLB mediation effect is greater if high on promotion focus as conditionally indirect effect are supported. Based on these findings, we conclude that social support is critical antecedent of work engagement and WLB. Therefore service organizations should consider practical practice to develop strong social support within the company to enhance service employees' WLB and work engagement. Also, it is clear that if high on promotion focus, WLB mediation effect is greater than low on promotion focus. Promotion focus is concerned with advancement, growth, accomplishment, and the strategic inclination to make progress by approaching matches to the desired end-state. So that we would that key aspect of motive that regulatory focus theory has emphasized.

Keywords : Social Support(Supervisor, Co-worker), Work-Life Balance, Regulatory Focus(Promotion, Prevention), Work Engagement,
접수일(2022년 05월 08일), 수정일(2022년 06월 08일), 게재확정일(2022년 06월 14일)

I. 서론

직무열의는 심리적으로 탈진한 상태를 나타내는 소진(burnout: Maslach et al., 2001)과 반대의 개념으로 활력과 헌신 그리고 몰두의 3가지 하위요소로 구성된다

(Schaufeli et al., 2002). 직무열의가 높은 조직구성원들은 높은 에너지를 가지며 열정적으로 업무에 몰입하는 긍정적인 심리 상태를 유지한다는 점에서 중요성을 갖는다(Kahn, 1990).

직무열의의 하위요소인 활력은 업무수행 동안에 높은 에너지를 가지는 것이다. 헌신은 업무에 대한 자부심과 열정적인 마음 상태를 말하며, 몰두는 업무에 몰입되어 있어 시간이 흐르는 것을 알아채지 못할 정도로 업무와 자신을 분리할 수 없는 상태이다. 직무열의는 직무와 관련된 긍정적이고(positive), 성취적인(fulfilling) 마음 상태라는 점에서 중요성을 갖는다.

직무열의에 대한 최근 국내외 여러 연구들은 직무열의를 결과변수로 설정하여 연구를 진행하고 있으며(김재형과 정수진, 2021; 양영은 외, 2021), 서비스업 조직구성원들을 대상으로 논의를 진행하고 있다(허윤경 외, 2022).

본 연구에서도 서비스업 조직구성원들을 대상으로 직무열의의 선행변수 규명에 초점을 두었다. 특히 사회적 지원을 선행변수로 설정하였는데 직무요구-자원이론(job demand-resource theory: JD-JR, Bakker & Demerouti, 2007)을 기반으로 하였다. 사회적 지원은 조직 안에서 상사, 동료 등과의 사회적 관계에 대한 심리적이고 물질적이며 정보적인 도움을 받는 것을 의미한다(Beehr, 1985; Cohen & Wills, 1985).

사회적 지원은 지원의 주체에 따라 상사, 동료 또는 가족 등의 지원으로 구분할 수 있으나 조직 내에서 핵심요소는 상사와 동료이므로 본 연구에서 사회적 지원을 상사와 동료지원으로 보고 논의를 진행하였다. 상사나 동료는 조직구성원들에 대한 문제 해결 방안 제시, 정서적 지원 또는 특정행동에 대한 피드백을 통해 업무의 적응과 스트레스 대처가 가능하는 등의 심리적 안녕에 긍정적인 영향력을 보이게 된다(Cohen & Wills, 1985).

사회적 지원은 직무열의를 높일 것으로 예상된다. 사회적 지원은 직무자원의 역할을 수행함으로써 직무열의를 높일 수 있는데 주요 직무자원으로는 의사결정에 참여 기회, 자율성 부여, 성과피드백의 제공 뿐만 아니라 협력적 팀 분위기 등과 같은 인간관계 요소 그리고 임금 및 보상수준, 고용에 대한 안정성, 경력기회의 제공, 조직공정성, 신뢰 등을 직무자원으로 볼 수 있다(Bakker et al., 2004). 무엇보다 사회적 지원인 상사 또는 동료지원은 직무자원으로(Bakker et al., 2004; Xanthopoulou et al., 2009), 직무열의의 선행변수라는 주장(Christian et al., 2011)을 반영하였다.

한편 본 연구에서는 사회적 지원이 직무열의에 미치는 영향력에 대한 과정 측면에서 일-삶의 균형의 매개효과를 살펴보고자 하며, 상황적 측면에서 조절초점의 조절효과를 살펴봄으로써 사회적 지원이 어떠한 과정과 상황 하에서 직무열의로 이어질 수 있는지를 명확하게 제시하고자 하였다. 일-삶의 균형은 업무와 삶의 측면에서 조직구성원들의 역할 간 균형을 의미하는데(김정운과 박정열, 2008), 최근들어 조직구성

원들은 삶의 영역인 가족, 커뮤니티 참여 또는 여가활동을 지향하고 있다는 점에서 중요한 개념이다. 일-삶의 균형은 여성권리의 향상과 사회적 진출의 확대에 의한 노동인력의 변화, 일과 가족에 대한 조직구성원들의 의식이 변화측면을 반영하고 있으며 제도적 측면에서 봤을 때 인적자원관리 관행으로 접근할 수 있으며 조직구성원들의 일과 삶의 조화를 관리하도록 하는 정책의 의미를 갖고 있다(Perry-Smith & Blum, 2000). Guest(2002)는 일-삶의 균형에 대한 선행변수로 조직요인 뿐만 아니라 개인 차원에서 성격, 에너지, 통제감 등을 제시하고 있다. 또한 결과변수는 일-삶에 대한 만족, 정신건강과 가정과 일 측면에서 긍정적인 행동 등을 제시하고 있다. 이를 통해 일-삶의 균형은 선행변수와 결과변수와의 관계를 매개하는 것으로 예상하였다. 즉, 사회적 지원을 통해 일-삶의 균형이 높아지며, 높은 일-삶의 균형이 직무열의로 이어질 수 있다는 것이다.

한편 사회적 지원의 영향력을 조절초점이 조절할 것으로 보았다. Higgins(1997, 1998, 2012)가 제시한 조절초점이론에서 보면 인간의 동기를 2가지로 구분하는데 향상초점과 예방초점이다. 향상초점은 이익을 위해 접근하는 것을 말하며, 예방초점은 손실의 방지 및 피하려는 것을 말한다. Higgins(1997)는 향상초점과 예방초점을 통해 상황적 요소들인 전략, 구조, 리더십 등의 요구와 조화를 이루기 위한 조직구성원들의 적응과정을 조절동기로 설명하고 있다. 조절초점은 사고와 행동 등에 있어서 차별적인 영향력이 나타나며(Higgins, 2012), 향상초점과 예방초점에 따라서 특정 변수의 영향력은 달라질 수 있다는 주장(박정원과 손승연, 2016; 박지환과 김문중, 2018; 하영원과 김영두, 2014; Higgins et al., 1997)을 반영하였다. 결국 본 연구의 목적은 서비스업 조직구성원들을 대상으로 상사와 동료의 지원인 사회적 지원과 직무열의와의 관계에 대한 일-삶의 균형의 매개효과와 조절초점의 조절효과 규명이며 이를 통해 이론적 기여 뿐만 아니라 서비스업 기업에 대한 실무적인 시사점을 가질 수 있다.

II. 이론적 배경

2.1 사회적 지원과 일-삶의 균형

많은 기업들은 일-삶의 균형을 위하여 여러 관리관행, 규정 등을 도입하고 있는데(Osterman, 1995; Perry-Smith & Blum, 2000) 육아지원제도와 시차출퇴근제 등 여러 관리관행과 제도 등을 통해 조직구성원들이 업무시간 이외에 삶에서 시간의 활용이 가능하도록 유도하고 있다(박정열 외, 2016).

우리나라 서비스기업들도 조직구성원들의 일-삶의 균형에 대한 중요성을 인식하여

제도의 마련 및 이를 활용할 수 있도록 하고 있다. 과거에는 비용적인 측면에서 복지 차원으로 접근했지만 최근에는 직무성과 등을 높일 수 있다는 측면도 반영되어 있다. 일-삶의 균형은 관리관행, 규정 등의 존재 보다는 이를 조직구성원들이 어떻게 받아들이는지가 더욱 중요하다(조희정과 안지영, 2014)

본 연구는 조직구성원들의 인식으로 일-삶의 균형을 살펴보았다. 왜냐하면 일-삶의 균형을 위한 가정친화 관리관행, 제도 등이 마련되어 있다고 하더라도 조직구성원들이 신청을 안하는 경우가 발생하기 때문이다. 제도 및 관리관행을 이용할 때 상사나 조직의 눈치를 보고 활용하지 않기 때문이다(김효선과 차운아, 2009). 유용성 측면에서(라미진 외, 2019) 일-삶의 균형을 위한 관리관행 및 제도 등의 만들어져 있다는 것도 중요하지만 이를 실제로 활용할 수 있다는 인식이 더 중요하다는 주장(조윤형과 유고운, 2020)을 반영하였다.

사회적 지원은 조직구성원들의 일-삶의 균형에 긍정적인 영향력을 보일 것으로 예상된다. 사회적교환이론에서 보면 사회적 지원은 일-삶의 균형의 중요한 선행변수로서(이기성과 안지현, 2020) 상사나 동료의 지원은 조직구성원들에게 긍정적인 감정을 형성하게 할 뿐만 아니라 삶에 대한 안정성과 예측가능성을 제공해 줄 수 있다. 또한 가치향상에 도움이 되어 심리적, 신체적 안녕감을 높일 수 있으므로(김영조와 이유진, 2012), 일-삶의 균형을 높일 수 있을 것이다.

조직구성원들은 상사로부터 조직의 전략, 목표에 대한 정보를 얻고, 업무에 대해 피드백 및 격려를 받는 것을 원하고 있다. 또한 상사가 조직의 내부와 외부의 문제해결에 도움을 줄 뿐만 아니라 자신들이 원하는 목적이 달성되도록 지원해 주기를 원한다(House, 1981), 이러한 측면에서 상사가 조직구성원들에게 관심을 갖고 필요한 도구적, 정서적 지원을 제공하면 조직구성원들의 일-삶의 균형이 높아질 수 있다.

한편 조직구성원들은 동료가 관심을 갖고 업무상황에 적용하는데 있어서 지지 및 격려 뿐만 아니라 어려움에 당면 했을 때 도움을 주며, 인정을 하게 되면 업무상황에서 발생하는 불만의 원인을 개선할 수 있다(Withey & Cooperm, 1989). 따라서 동료의 지원이 이루어질 경우 일-삶의 균형이 높아질 수 있을 것으로 예상된다. 따라서 다음처럼 연구가설을 설정하였다.

가설 1. 사회적 지원은 조직구성원들의 일-삶의 균형에 정(+)의 영향력이 나타날 것이다.

2.2 일-삶의 균형과 직무열의

일-삶의 균형은 일과 삶의 영역 모두에서 주어진 자원을 균형있게 배분하여 통제감과 만족이 높은 상태이다(김정운과 박정열, 2008). 일-삶의 균형이 높다는 것의

의미는 조직구성원들의 선호와 욕구의 충족상태가 높다는 것을 말하며 통제가 가능하다는 것을 반영하게 된다.

일-삶의 균형은 조직성과 향상도 높일 수 있다는 듀얼 어젠다(dual agenda)의 개념이 확산된 것으로 일-삶의 균형은 직무열의를 높일 것으로 예상하였다. 자원보존이론에서 보면 일-삶의 균형은 직무열의의 주요 선행변수(윤선미와 김태욱, 2019)로서 직무와 조직에 대한 긍정적 태도의 형성(김칭우와 박기찬, 2020; 최은실 외, 2019)뿐만 아니라 삶에 대한 만족 및 웰빙 또는 가정과 직장에서 긍정적인 행동이 나타난다고 제시하고 있다(박예송과 박지혜, 2013). 예를 들면 직무만족(정예지 등, 2016), 조직몰입(최은실 외, 2019)을 높이며, 삶의 질(김태욱, 윤선미, 2019; Greenhaus, Collins, & Shaw, 2003)도 높인다고 제시하고 있다. 또한 과업 및 직무성과의 향상(김문주 외, 2015; 정예지 외, 2016) 및 혁신행동도 높일 수 있다(정예지 외, 2016). 이러한 일-삶의 균형에 대한 결과변수의 규명 연구들은 균형있는 삶을 인식하고 유지할 때 긍정적인 결과를 가져올 수 있다는 것이다.

일-삶의 균형이 높은 조직구성원들은 일-삶의 균형을 통해 정체성을 확보할 수 있으며 이를 통해 노력과 효과성을 높일 수 있다(정예지 외, 2016). 일-삶의 균형은 조직구성원들에게 전체 삶에 대한 만족과 통제의 확보이며(Lambert, 1990), 이와 같은 높은 통제력의 조직구성원들은 직무열의와 반대의 개념으로 볼 수 있는 스트레스의 감소를 가져올 수 있으므로(Fiske & Taylor, 1991) 직무열의와의 관련성을 유추해 볼 수 있다. 이러한 논의를 토대로 봤을 때 일-삶의 균형은 직무열의에 긍정적인 영향력이 예상되어 다음처럼 연구가설을 설정하였다.

가설 2. 일-삶의 균형은 직무열의에 정(+)의 영향을 보일 것이다.

2.3 일-삶의 균형의 매개효과

Guest(2002)는 일-삶의 균형의 선행변수와 결과변수를 제시함으로써 일-삶의 균형에 대한 모델을 제시하고 있다. Guest(2002)의 모델을 토대로 보면 일-삶의 균형을 높이는 선행변수를 통해 일-삶의 균형이 높아지고 이를 통해 긍정적인 결과로 이어질 수 있으므로 결국 일-삶의 균형의 매개역할을 제시하고 있다. 사회적 지원과 직무열의와의 관계에서 일-삶의 균형이 매개역할을 수행할 것으로 예상하였다.

상사와 동료의 지원을 통해 조직구성원들은 조직이 자신에게 몰입하고 지원해준다고 인식하며(Yoon & Lim, 1999), 직무에 대한 이해도 제고 및 물질적, 심리적 도움을 받을 수 있으므로(Ray & Miller, 1994) 일-삶의 균형이 높아질 수 있다. 자원보존이론(Hobfoll, 1989, 2002)에서 보면 상사 또는 동료 등 사회적 지원은 조직구성원

들에게 필요한 자원의 의미를 갖고 있다. 일과 삶의 균형을 이루기 위해서는 각각의 자원들이 잘 배분이 되어야 하는데 상사와 동료의 지원은 결국 조직구성원들이 활용할 수 있는 자원에 대한 분배가 가능하도록 할 수 있으므로 일-삶의 균형에 영향력이 나타날 수 있다.

한편 높아진 일-삶의 균형은 직무열의를 높일 수 있다. 일과 삶의 균형이 이루어진 경우 조직구성원들은 조직을 바라보는 긍정적인 심리적 틀(frame of mind)을 구성하게 되므로(정예지 외, 2016) 자신이 수행하는 직무에 열의를 보일 수 있기 때문이다. 또한 일과 삶에서 균형을 이룬 조직구성원들은 두 개의 영역에서 심리적, 사회적 자원을 얻기가 쉽게 되고 이를 통해 긍정적 정서(positive affect)의 경험기회를 늘려 일과 삶에서의 역할수행에도 긍정적인 결과를 얻을 수 있다(Greenhaus & Powell, 2006). 정서사건이론(Affect Event Theory, Weiss & Cropanzano, 1996)에 따르면 조직에서 경험하는 감정이 직무에 대한 긍정적 태도를 형성하다고 보고 있는데 직무 환경 특성에서 정서적인 반응을 발생시키는 업무사건들(work events)을 경험하고 이러한 과정에서 발생하는 정서적 반응이 직무수행 관련 변수들에 영향력을 보일 수 있다는 것이다(Weiss & Cropanzano, 1996).

이러한 논의를 토대로 보면 사회적 지원은 일-삶의 균형을 높일 수 있으며, 높아진 일-삶의 균형은 직무열의를 높이는 것을 알 수 있다(윤선미와 김태욱, 2019). 또한 일-삶의 균형이 매개변수라는 주장(이기성과 안지현, 2020; 이정미와 최환규, 2019)을 통해서도 일-삶의 균형의 매개역할을 예상해 볼 수 있으므로 다음처럼 연구가설을 설정하였다.

가설 3. 일-삶의 균형은 사회적 지원과 직무열의와의 관계를 매개할 것이다.

2.4 조절초점의 조절효과

조절초점이론을 제안한 Higgins(1997, 1998)에 따르면 인간의 동기는 향상초점과 예방초점으로 구분하며 향상초점은 현재 자신과 이상적인 자기(ideal self)와의 차이를 축소하려는 것이며 예방초점은 당위적인 자기(ought self)와의 차이를 축소하려는 것으로 제시하고 있다.

동기에 대한 개인의 차이를 반영해 보면 사회적 지원이 일-삶의 균형에 미치는 영향력에서 향상초점과 예방초점이 조절할 것으로 예상된다. 이러한 주장은 외부환경 자극과 조절초점의 상호작용이 나타난다는 것을 설명한다. 즉, 외부환경으로 부터의 자극과 적합한 경우 환경자극에 대한 수용이 이루어지는데(Cesario et al., 2004) 여기서 외부환경 자극을 상사와 동료의 사회적 지원이라고 본다면 사회적 지원의 영향

력은 조절초점에 따라 다르게 나타나게 된다는 것이다.

향상초점은 성취, 성장, 발전 등에 관심이 있으며 목표로는 희망 등이다. 선호성향은 목표로 하는 상태와 일치하도록 접근하는 것이며 이상추구에 대한 자기조절을 지향하므로 긍정적인 결과를 얻을 수 있는지에 초점을 둔다(Higgins, 1997). 따라서 향상초점이 높은 조직구성원들에게 사회적 지원이 이루어지게 되면 긍정적 결과를 기대하게 되므로 일-삶의 균형은 더욱 높아질 것으로 예상된다. 즉, 일-삶의 균형은 조직구성원들이 성취하려는 동기가 반영되어 있으며 긍정적이고 바람직한 결과라는 측면에서 봤을 때 향상초점의 조절역할을 기대할 수 있다. 성공하게 되면 긍정적인 결과를 얻고, 실패하게 되면 잃게 되는 일-삶의 균형을 이익-무이익(gain-nongain)인 상황으로 보면(박지환, 2013) 향상초점이 높은 경우 긍정적인 결과인 일-삶의 균형을 위해 강하게 동기가 발현되기 때문이다.

예방초점은 책임, 안전 등에 관심이 있다. 예방초점이 높은 조직구성원들은 손실회피를 지향하고 있으므로(Chernev, 2004; Higgins, 1997, 1998), 손해가 발생되지 않는 범위에서만 행동을 하게 된다. 따라서 상사나 동료의 요구, 기대에 부합하는 정도로만 행동을 한다(Higgins, 1997, 1998; Wallace & Chen, 2006). 따라서 예방초점이 높은 조직구성원들에게 사회적 지원이 이루어지게 되면 손실회피 측면의 동기가 강하게 작동되므로 일-삶의 균형과 같은 긍정적 결과를 기대하지 않게 된다. 결국 예방초점이 높은 조직구성원들에게 사회적 지원이 이루어지더라도 일-삶의 균형에 미치는 영향력은 낮게 나타날 것으로 예상할 수 있다. 이와 같은 논의를 토대로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

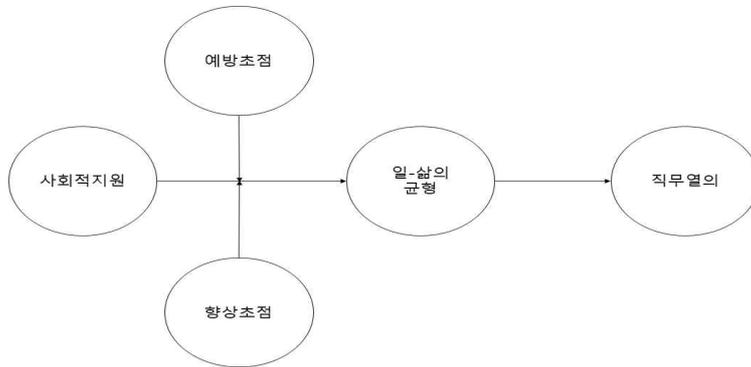
가설 4. 조절초점은 사회적 지원과 일-삶의 균형과의 관계를 조절할 것이다. 향상초점이 높은 경우 사회적 지원이 일-삶의 균형에 미치는 정(+)의 영향력은 더욱 확대될 것이다. 반면에 예방초점이 높은 경우 사회적 지원이 일-삶의 균형에 미치는 정(+)의 영향력은 더욱 감소될 것이다.

사회적 지원이 직무열의에 미치는 영향력에 대한 일-삶의 균형의 매개효과와 조절초점의 조절효과를 모두 고려한 조절된 매개효과가 나타날 것으로 예상하였다. 향상초점은 긍정적 결과의 도출을 바람직한 결과로 본다(Higgins, 1997, 1998). 따라서 원하는 결과를 만들기 위해 현재상황을 향상시키려는 목표를 갖는다. 사회적 지원이 일-삶의 균형을 매개로 직무열의에 미치는 영향력은 일-삶의 균형이 조직구성원들이 바라는 결과를 반영하므로 일-삶의 균형이 직무열의로 이어지는 매개효과는 향상초점이 높은 경우 더욱 높게 나타날 것으로 예상된다. 예방초점은 안전과 안정에 관심이 있어 회피의 과정을 만들게 되며, 해야 할 책임, 의무 등을 추구하기 위한 자기조

절이 이루어진다. 즉, 부정적 결과를 피할 수 있는지에만 초점을 맞추고 있으므로(박지환, 2013; Lanaj et al., 2012), 예방초점이 높은 경우 일-삶의 균형이 직무열의로 이어지는 매개효과는 더욱 낮게 나타날 것으로 예상된다. 따라서 다음과 같이 조절된 매개효과 가설을 설정하였다.

가설 5. 사회적 지원과 직무열의와의 관계에서 조절초점으로 조절된 일-삶의 균형의 매개효과가 나타날 것이다. 즉, 향상초점이 높은 경우 일-삶의 균형의 매개효과는 더욱 높게 나타날 것이다. 그러나 예방초점이 높은 경우 일-삶의 균형의 매개효과는 더욱 낮게 나타날 것이다.

<그림 1> 연구모형



Ⅲ. 연구설계

3.1 조작적 정의와 측정

사회적 지원은 상사지원과 동료지원으로 구분하였는데 상사와 동료로부터 받는 긍정적 자원으로서의 의미를 갖는다. 조직구성원들이 업무수행 과정에서 상사와 동료로부터 받는 관심(Greenhaus et al., 1990)으로 업무수행에 필요한 지원을 상사와 동료가 제공하는지 인식하고 있는 정도로 조작적 정의하였다. 측정은 상사지원은 Greenhaus et al.(1990)의 문항, 동료지원은 Ducharme & Marin(2000)의 문항을 활용하였는데 각각 6개의 문항으로 측정하였다.

일-삶의 균형은 일과 그 외 영역에서 조화와 균형을 의미한다(김정운과 박정열, 2008). 이들 일과 삶의 두 영역에서 시간 및 신체적, 심리적 에너지가 적절히 분배되

어 있는가를 긍정적으로 평가하는 인식의 정도로 조작적 정의하였다(김정운과 박정열, 2008). 다만 균형의 경우 양적 측면에서 동등히 분배되는 것이 아닌 질적 측면에서 동등히 분배된다는 의미(김정운과 박정열, 2008)를 반영하였다.

일-삶의 균형은 일-가정, 일-여가, 일-성장의 하위요소로 구성되어 있으며(김정운과 박정열, 2008) 측정은 김정운과 박정열(2008)이 제시한 문항으로 측정하였는데 역문항(reverse)으로 구성되어 있다. 각각 5문항씩 총 15개 문항으로 측정하였다.

직무열의는 활력, 헌신, 몰두의 하위요소로 구성된다(Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli et al., 2002). 활력은 높은 에너지를 갖고 직무를 수행하는 인식의 정도, 헌신은 직무수행에 관여하는 정서적 상태로 의미성, 자부심, 도전을 갖고 직무를 수행을 하는 인식의 정도, 몰두는 시간이 지나는 것을 알아채지 못할 정도로 집중되어 업무와 자신이 일치되어 있다는 인식의 정도로 조작적 정의하였다. 측정은 Schaufeli et al.(2002)의 연구를 토대로 총 12개 문항으로 측정하였다.

조절초점은 목표를 추구하는 동기에 따라 긍정적인 이득과 결과를 얻으려는 향상초점과 부정적인 손실과 결과를 회피하려는 예방초점으로 구분된다. 향상초점은 바람직한 결과를 위해 자신이 당면한 상황을 향상시키는 것에 초점을 두는 동기로 조작적 정의하였다. 예방초점은 원하지 않는 결과가 나타나는 것을 회피하려는 것에 초점을 두는 동기로 조작적 정의하였다. 측정은 Lockwood et al.,(2002), 김세나 외(2015)의 연구를 토대로 각각 5개의 문항으로 측정하였다.

3.2 연구방법과 표본

본 연구에서 설정한 연구가설들은 설문을 통해 검증하였다. 설문은 광주 및 전남지역에 있는 중소기업 및 중견 서비스 기업들을 대상으로 하였다. 총 25개의 서비스 기업에서 근무하고 있는 조직구성원들에게 설문지를 배포하고 수거하였는데 연구자가 직접방문하여 배포하였으며 설문응답이 끝나면 곧바로 수거하였다. 설문조사 기간은 2021년 6월과 9월 2차례 이루어졌다. 시차를 두고 2차례 설문조사를 실시한 이유는 동일방법편의 문제를 해결하기 위해서 수행되었다(Podsakoff et al., 2003).

동일한 응답자로부터 2차례 설문을 받기 위해 고유번호 4자리(핸드폰 중간 4자리)를 입력하도록 하였으며 1차, 2차 모두 응답한 설문지를 최종분석에 활용하였다. 설문지는 기업당 20부 내외, 총 450부를 배포하였으며 362부를 수거하였다. 이 중 1차, 2차 중 한 번만 응답한 경우 및 불성실 응답한 경우인 20부를 제외한 342부를 가설 검증에 활용하였다. 인구통계별 분포는 <표 1>에 제시되어 있다.

<표 1> 표본 분포

구분		빈도	%	구분		빈도	%
성별	여성	235	68.9	학력	고졸	105	31.3
	남성	106	31.1		대졸	230	68.7
근속 년수	1-5년	117	36.4	직급	사원과 대리	312	93.4
	6-10년	78	24.3	과장	과장	22	6.6
	11-15년	62	19.3	담당업무	스텝	238	70.0
	16년 이상	64	19.9		라인	102	30.0

주) 인구통계 변수별 빈도의 합산과 표본 수와의 차이는 결측값.

IV. 실증분석 결과

4.1 타당도와 신뢰도

타당도는 확정적 요인분석으로 확인하였으며 신뢰도는 Cronbach' Alpha값으로 확인하였다. 타당도 평가지표들 중 적절한 지표로 제시되는 CFI, NNFI, RMSEA를 살펴본다(홍세희, 2000). 높은 타당도의 기준은 CFI, NNFI의 경우 .9이상이며 RMSEA의 경우는 .08이하이다(Hair et al., 2006). 신뢰도의 경우는 Cronbach' Alpha값이 0.7이상이다(채서일, 1997). 타당도와 신뢰도 검증결과는 <표 2>에 제시되어 있다.

타당도 분석을 위해 2차 확정적 요인분석을 실시하였다. 2차 확정적 요인분석을 실시한 이유는 사회적 지원, 일-삶의 균형, 직무열의의 하위요소들을 총합인 고차원 구조로 분석할 필요가 있었기 때문이다. 상사와 동료의 지원은 조직맥락에서 사회적 지원을 반영하고 있으며, 일-삶의 균형은 삶이 가정, 여가, 성장으로 통합되는 것이 타당하기 때문이다. 직무열의는 하위요소들 간의 상관관계로 인하여 총합이 더 타당하다는 주장(조윤형, 유고운, 2020; Christian et al., 2011)을 반영하였기 때문이다.

1차 확정적 요인분석 결과 $\chi^2=2650.35(df=1277)$, Q값=2.075, RMSEA=.057, CFI=.95, NNFI=.95로 나타났으며, 2차 확정적 요인분석 결과 $\chi^2=457.72(df=190)$, Q값=2.409, RMSEA=.063, CFI=.92, NNFI=.90으로 나타났다. 변수들의 신뢰도의 경우 사회적 지원=.941, 일-삶의 균형=.909, 향상초점=.690, 예방초점=.808, 직무열의=.904로 나타났다. 향상초점의 경우 다소 낮은 신뢰도 값을 보이고 있었다.

<표 2> 2차 확정적 요인분석결과 및 신뢰도

구분	설문문항	적재치	알파	
사회적 지원	상사지원	.79	.941	
	동료지원	.78		
일-삶의 균형	일-가정	.69	.909	
	일-성장	.88		
	일-여가	.67		
조절 초점	향상 초점	1. 희망 및 포부를 달성하기 위한 방법을 자주 생각한다.	.69	.690
		2. 인생에서 긍정적 결과 달성에 초점을 맞추고 있다.	.70	
		3. 손실에 대한 방지 보다는 이익을 달성하는데 더 많이 신경을 쓰고 있다.	.42	
		4. 미래에 내가 이루고 싶은 성공에 초점을 두고 있다.	.45	
		5. 목표, 희망, 열정의 달성을 위하여 노력하는 사람이다.	.61	
	예방 초점	6. 인생에서 발생될 수 있는 부정적 사건을 예방하는데 초점을 두고 있다.	.45	.808
		7. 내가 맡은 일에서 의무, 책임을 다하지 못할까 봐 걱정한다.	.66	
		8. 인생목표를 달성하지 못할까 자주 걱정한다.	.79	
		9. 인생에서 실패를 예방하는 방법을 자주 생각한다.	.86	
		10. 이익을 달성하는 것 보다는 손실의 방지를 더 많이 생각하는 경향이 있다.	.65	
직무열의	활력	.78	.904	
	헌신	.76		
	몰두	.78		

4.2 기술통계량 및 상관관계

변수들의 평균, 표준편차와 상관관계 결과는 <표 3>에서 제시되어 있다. 먼저 평균값은 사회적 지원 3.873, 일-삶의 균형 3.236, 향상초점 3.475, 예방초점 2.965, 직무열의 3.434로 나타났다.

<표 3> 기술통계량 및 상관관계

구분	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. 성별	1.000									
2. 근속년수	-.041	1.000								
3. 학력	.074	.061	1.000							
4. 직급	-.024	.298***	.152**	1.000						
5. 담당업무	.032	.106	.030	-.016	1.000					
6. 사회적 지원	-.125*	-.164**	-.041	.086	.083	1.000				
7. 일-삶의 균형	.077	-.141*	-.084	-.038	.079	.187***	1.000			
8. 향상초점	-.003	-.086	.017	.042	-.023	.271***	.128*	1.000		
9. 예방초점	.117*	-.025	-.042	.021	-.063	-.118*	-.315***	.010	1.000	
10. 직무열의	-.059	.019	-.116*	.074	.044	.453***	.303***	.370***	-.198***	1.000
평균	.311	9.470	.687	.066	.300	3.873	3.236	3.475	2.965	3.434
표준편차	.464	6.654	.465	.248	.459	.658	.739	.666	.792	.602

주1) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

주2) 통제변수 더미(성별: 남 1, 여 0, 근속년수 실제값, 학력: 대졸 1 고졸 0, 직급: 과장 1 사원/대리 0, 담당업무: 1 라인 0 스텝)

상관관계의 경우 사회적 지원은 일-삶의 균형($r=.187, p<.001$), 항상초점($r=.271, p<.01$), 직무열의($r=.453, p<.001$)와 정(+)¹의 관계, 예방초점($r=-.118, p<.05$)과 부(-)²의 관계를 보이고 있었다. 일-삶의 균형은 항상초점($r=.128, p<.05$), 직무열의($r=.303, p<.001$)와 정(+)¹의 관계, 예방초점($r=-.315, p<.001$)과 부(-)²의 관계를 보이는 것으로 나타났다. 직무열의는 항상초점($r=.370, p<.001$)과 정(+)¹의 관계, 예방초점($r=-.198, p<.001$)과 부(-)²의 관계를 보이고 있었다.

4.3 연구가설 검증

연구가설의 검증은 SPSS를 활용하여 회귀분석 등을 실시하였으며, 매개와 조절 및 조절된 매개효과 가설 검증은 Process Macro를 활용하였다(Hayes, 2018). 먼저 <표 4>에서 볼 수 있는 바와 같이 사회적 지원이 일-삶의 균형에 미치는 정(+)¹의 영향력에 관한 연구가설 검증결과 사회적 지원은 일-삶의 균형($\beta=.151, p<.01$)에 유의미한 정(+)¹의 영향력이 나타나고 있었다. 이를 통해 가설 1은 지지되었다.

<표 4> 사회적 지원, 일-삶의 균형, 조절초점과 직무열의와의 관계 결과

종속변수	일-삶의 균형			직무열의		
	M1	M2	M3	M4	M5	M6
독립변수						
통제변수						
성별	.119*	.141**	.147**	-.087	.006	-.024
근속년수	-.123*	-.132*	-.131*	.039	.106*	.135*
학력	-.099	-.103	-.090	-.095	-.111*	-.088
직급	.019	.024	.027	.083	.011	.007
담당업무	.074	.077	.078	.034	.016	-.002
이론변수						
사회적 지원(A)	.151**	.098	.100		.495***	.457***
일-삶의균형				.314***		.246***
항상초점(B)		.125*	.104			
예방초점(C)		-.297***	-.305***			
상호작용항						
A×B			.126*			
A×C			.057			
F	3.790	7.803	6.964	7.108	17.350	19.582
R2	.069	.171	.188	.123	.254	.311

주1) *: $p<.05$, **: $p<.01$, ***: $p<.001$

주2) 통제변수 더미(성별: 남 1, 여 0, 근속년수 실제값, 학력: 대졸 1 고졸 0, 직급: 과장 1 사원/대리 0, 담당업무: 1 라인 0 스텝)

또한 일-삶의 균형이 직무열의에 미치는 정(+)²의 영향력에 관한 연구가설 검증결과 일-삶의 균형은 직무열의(beta=.314, p<.001)에 유의미한 정(+)²의 영향력이 나타나고 있었다(<표 4> 참조). 이를 통해 가설 2도 지지되었다. 한편 사회적 지원은 직무열의(beta=.495, p<.001)에 유의미한 정(+)²의 영향력이 나타나고 있었다.

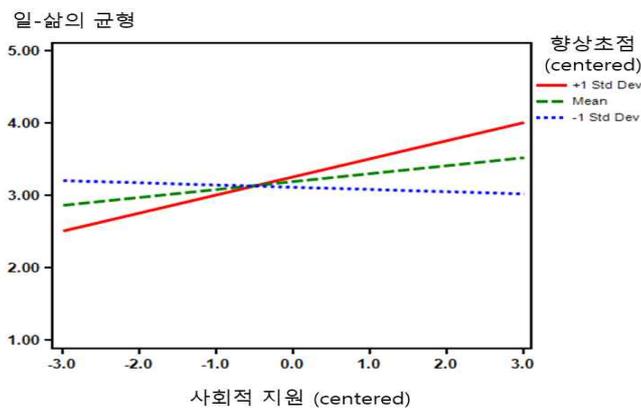
일-삶의 균형의 매개효과 연구가설 검증을 위해 Process Macro Model 4를 활용하여 분석한 결과 <표 5>에서와 같이 LLCI와 ULCI와의 사이에 0이 포함되지 않아 매개효과가 나타나고 있었다. 즉, 사회적 지원과 직무열의와의 관계를 일-삶의 균형이 매개한다는 것이다. 이와 같은 결과를 통해 가설 3은 지지되었다.

<표 5> 일-삶의 균형의 매개효과

경로	Effect	SE	LLCI	ULCI
사회적 지원 → 일-삶의 균형 → 직무열의	.0353	.0171	.0056	.0730

사회적 지원과 일-삶의 균형과의 관계에서 조절초점의 조절효과에 관한 연구가설 검증결과를 살펴보기 위해 사회적 지원과 조절초점인 향상초점, 예방초점의 상호작용항을 포함하여 분석을 실시하였다. 조절효과 분석결과 <표 4>에서 보듯이 향상초점의 조절효과가 나타나고 있었다(beta=.126, p<.05). 향상초점이 높은 경우 사회적 지원이 일-삶의 균형에 미치는 정(+)²의 영향력을 더욱 확대되고 있다는 것을 알 수 있었다. 이를 통해 가설 4는 부분적으로 지지되었다. 조절효과 결과는 <그림 2>에 제시되어 있다.

<그림 2> 향상초점의 조절효과 결과



마지막으로 사회적 지원과 직무열의의 관계에서 일-삶의 균형의 매개효과와 조절초점의 조절효과를 모두 반영한 조절된 매개효과 연구가설을 검증하였으며 결과는

<표 6>에 제시되어 있다. Process Macro Model 7을 활용하여 분석한 결과를 살펴보면 향상초점으로 조절된 일-삶의 균형의 매개효과가 나타나고 있었다. 즉, 향상초점이 높은 경우 사회적 지원과 직무열의와의 관계에서 일-삶의 균형의 매개효과가 더욱 높게 나타나고 있었다. 이를 통해 가설 5는 부분적으로 지지되었다.

<표 6> 조절된 매개효과

구분	조절변수: 향상초점	Effect	SE	LLCI	ULCI
독립변수: 사회적 지원	-1SD: 3.000	.0015	.0188	-.0370	.0386
	M: 3.400	.0247	.0161	-.0058	.0582
	+1SD: 4.000	.0595	.0240	.0165	.1095
매개변수: 일-삶의 균형	Index of moderated mediation=.0580		.0276	.0067	.1138
	조절변수: 예방초점	Effect	SE	LLCI	ULCI
종속변수: 직무열의	-1SD: 2.200	.0249	.0271	-.0229	.0839
	M: 3.000	.0317	.0169	.0011	.0668
	+1SD: 3.800	.0385	.0179	.0055	.0774
Index of moderated mediation=.0085		.0195		-.0328	.0449

V. 결 론

5.1 연구의 요약과 의의

본 연구는 서비스업 조직구성원들이 인식하는 사회적 지원이 직무열의에 미치는 영향력에 대한 일-삶의 균형의 매개효과, 조절초점의 조절효과를 살펴보았으며, 조절된 매개효과를 반영하여 사회적 지원과 직무열의와의 관계에 대한 과정과 맥락을 모두 고려하였다. 본 연구의 연구결과를 요약해 보면 다음과 같다.

첫째, 사회적 지원은 직무열의에 긍정적인 영향력이 나타났다. 또한 일-삶의 균형에도 긍정적 영향력을 보이고 있었다. 둘째, 일-삶의 균형은 직무열의에 긍정적인 영향력이 나타나고 있었다. 셋째, 일-삶의 균형은 사회적 지원과 직무열의와의 관계를 매개하는 것으로 나타났다. 넷째, 사회적 지원이 일-삶의 균형에 미치는 영향력에 있어서 조절초점 중 향상초점이 조절하고 있었다. 예방초점의 조절은 나타나지 않았다. 마지막으로 사회적 지원과 직무열의와의 관계에서 향상초점으로 조절된 일-삶의 균형의 매개효과가 나타나고 있었다.

본 연구결과를 통한 이론적 의의는 첫째, 사회적 지원이 일-삶의 균형의 주요 선행

변수일 뿐만 아니라 직무열의를 높이는 역할을 수행한다는 것을 알 수 있었다. 무엇보다 사회적 지원이 서비스업 조직구성원들의 삶과 일 양쪽 측면에서 서로를 배태하는 총체적 상태로 인식(Gambles et al., 2006)하도록 할 수 있으며 일-삶의 균형과 더불어 직무자원 역할이 가능하다는 것을 알 수 있다. 자원보존이론에서 주장하는 바와 같이 상사와 동료의 지원은 조직구성원들에게 필요한 자원의 역할을 함에 따라 업무수행에 활용되는 자원으로 활용될 수 있으며, 이를 충분하게 활용할 경우 일-삶의 균형을 높일 뿐만 아니라 직무열의 향상도 가능하다는 점을 확인할 수 있었다.

상사의 지원이 이루어질 경우 조직구성원들은 자신들의 노력에 대한 보상의 기대를 높이게 되는데 직무열의의 향상을 통해 보상을 받을 수 있다는 기대 및 확신을 가질 수 있기 때문이다. 또한 동료는 사회적교환의 대상이 될 수 있으며(Chiaburu & Harrison, 2008), 동료로부터 업무수행에 따르는 정보 및 조언을 통해 일-삶의 균형과 직무열의와의 긍정적 관계가 높아진다는 것을 알 수 있다.

한편 사회적 지원과 일-삶의 균형과의 관계에서 향상초점의 조절효과가 나타나고 있는데 Higgins(1997, 1998)는 향상초점을 만족하거나 또는 바라는 결과를 달성하기 위해 자신이 당명한 상황을 향상하려는 목표를 가지는 자기조절 동기로 설명하고 있다. 여기서 일-삶의 균형은 조직구성원들이 만족하고 바라는 결과라고 봤을 때 향상초점이 높은 경우 사회적 지원을 통해 일-삶의 균형이라는 결과의 가능성이 더욱 높아질 수 있다는 것이다.

향상초점의 조절효과는 특성활성화이론(trait-activation theory)으로도 설명할 수 있다. 즉, 개인의 특성과 환경이 서로 일치될 때 그 영향력이 달라질 수 있다는 것인데 개인적 동기적 특성인 향상초점이 높은 조직구성원들에게 사회적 지원인 환경적 요소의 영향력을 통해 일-삶의 균형이라는 바람직한 목표 상태를 가능하도록 유도할 수 있다는 것이다.

본 연구의 실무적 의미를 살펴보면 상사, 동료 등 조직 내에서의 사회적 상호작용을 촉진하고 협력함으로써 상사와 동료 간의 긍정적 관계 형성이 이루어진다는 것을 알 수 있다. 무엇보다 서비스업 기업들은 조직구성원들의 일-삶의 균형, 직무열의를 촉진하기 위해서 조직 내에서 상사, 동료가 조직구성원들에게 심리적이고 물질적, 도구적 지원을 할 수 있도록 유도하는 것이 필요하다는 것이다. 무엇보다 서비스 기업의 최고경영자들은 조직구성원들 간에 맺는 사회적 관계에 관심을 가져야만 한다.

한편 서비스기업에서 조직구성원들의 일-삶의 균형을 위한 제도적 관리관행 마련도 필요하다. 다만 제도적 측면에서의 관리관행을 규정화 하는 것에 그치는 것이 아니라 조직구성원들의 경우 자신들의 일-삶의 균형을 위해 조직과 상사가 지원한다고 인식할 수 있도록 하는 것이 중요하다. 왜냐하면 일-삶의 균형을 위한 다양한 제도를 마련하고 있다고 하더라도 이를 조직구성원들이 제대로 활용하지 못할 수 있기

때문이다(김혜원, 2011). 상사는 개인의 삶 보다 현재 수행하고 있는 업무가 우선이라고 판단하며, 일-삶의 균형을 위한 제도이용이 이루어질 경우 업무수행은 조직 내에서 누군가가 대신 해야한다는 부담이 현실에서 발생된다는 점을 극복할 필요가 있다.

5.2 연구의 한계와 향후 연구제언

본 연구는 사회적 지원이 직무열의에 미치는 영향력에 대한 일-삶의 균형의 매개효과와 조절초점의 조절효과를 규명하고 있다는 점에서 이론적, 실무적 의의를 가지고 있다. 그러나 몇 가지 한계점도 존재하며 향후 연구에서는 한계점을 고려한 연구설계가 이루어져야 한다.

첫째, 사회적 지원과 관련하여 본 연구는 사회적 지원을 상사, 동료지원으로 보고 논의를 진행하였다. 그러나 사회적 지지는 4가지로 분류될 수 있는데 정서적, 물질적, 정보적, 평가적 지원으로 구분된다(House, 1981). 지원의 원천에 따라 상사, 동료 등 사회적 관계를 보기도 하고 속성에 따라 정서적 지원 등으로 볼 수 있는데 본 연구에서는 속성 측면이 고려되지 않았다. 따라서 향후 연구에서는 속성 측면에서의 사회적 지원의 역할을 규명하는 것도 필요하다.

둘째, 사회적 지원, 일-삶의 균형, 직무열의의 경우 개별 하위변수들의 영향력을 규명하지 않고 총합으로 분석하였다는 점에서 의의를 가질 수 있으나 개별 하위변수들의 영향력도 고려해 볼 필요가 있다. 사회적 지원의 경우 상사지원과 동료지원의 경우를 구분하여 상사의 영향력이 더 의미가 있는지 아니면 동료의 영향력이 의미성을 갖는지도 살펴볼 필요가 있다. 또한 일-삶의 균형의 경우 가정, 성장, 여가의 영역이 차별적으로 영향력이 달리 나타난다는 주장(김의종와 허창구, 2020)을 통해서도 추후 연구에서는 하위변수들의 개별적 영향력 규명도 필요하다고 판단된다.

마지막으로, 사회적 지원의 경우 본 연구와 같이 직접적인 영향력도 나타나지만 완충효과(buffering effect)를 고려하여 조절변수로서의 역할을 설정한 연구들도 이루어졌다. 따라서 사회적 지원을 독립변수로 설정할 수 있지만 조절변수로서 설정할 필요도 있다는 것이다. 일-삶의 균형이 직무열의에 미치는 영향력에 있어서 조절초점의 조절효과 뿐만 아니라 사회적 지원의 조절효과도 설정해 볼 수 있으므로 추후 연구에서는 사회적 지원과 일-삶의 균형과의 관련성을 보다 면밀히 살펴볼 필요가 있다.

참고문헌

- 김문주, 윤정구, 김세은 (2015), 일가정균형과 경력관리가 조직구성원의 성과행동에 미치는 영향에 관한 연구-서비스 조직을 중심으로-, *인적자원관리연구*, 22(4), 121-148.
- 김세나, 표두미, 이지선, 이준기, 민준호, 신강현, 김경일 (2015), 한국판 조절초점 척도 타당화 연구, *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 29(3), 85-110.
- 김영조, 이유진 (2012), 가족친화제도가 여성 근로자의 경력몰입 및 이직의도에 미치는 영향-사회적 지원의 조절효과를 중심으로, *인적자원관리연구*, 19(3), 71-100.
- 김의중, 허창구 (2020), 근로자의 일과 삶의 균형이 가정, 조직 및 개인에 미치는 영향, *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 33(3), 267-296.
- 김재형, 정수진 (2021), 임파워링 리더십이 직무몰입에 미치는 영향: 자기효능감과 복원력의 매개효과, *경영교육연구*, 36(5), 101-124.
- 김정운, 박정열 (2008), 일과 삶의 균형(Work-Life Balance) 척도 개발을 위한 연구, *여가학연구*, 5(3), 53-69.
- 김칭우, 박기찬 (2020), 일-생활의 균형(WLB)이 조직성장에 미치는 영향, *창조와 혁신*, 13(2), 63-110.
- 김태욱, 윤선미 (2019), 호텔종사원의 일과 삶의 균형(Work-Life Balance)과 삶의 질 및 혁신행동과의 관계에 대한 연구: 삶의 질의 매개효과를 중심으로, *관광경영연구*, 23(3), 41-60.
- 김혜원 (2011), 가족친화제도와 기업성과, *노동정책연구*, 11(3), 1-24.
- 김효선, 차운아 (2009), 직장-가정 간 상호작용과 가족친화적 조직지원이 근로자의 조직몰입과 이직의도에 미치는 효과, *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 22(4), 515-540.
- 라미진, 홍윤희, 류성민 (2019), 가족친화제도에 대한 유용성지각과 근로자 행동간 관계: 일-가정균형 만족도의 매개효과, *생산성논집*, 33(3), 131-156.
- 박예송, 박지혜 (2013), 일-생활 균형(Work-Life Balance)에 관한 국내 연구 동향: 2000년 이후 학술논문을 중심으로, *HRD연구*, 15(1), 1-29
- 박정열, 전은선, 손영미, 신규리 (2016), 일과 삶의 균형에 관한 국내 정책의 현황 및 시사점, *여가학연구*, 14(4), 1-22.
- 박정원, 손승연 (2016), 진성 리더십이 창의성에 미치는 영향-심리적 안전의 매개효과와 향상초점의 조절효과-, *인적자원관리연구*, 23(4), 15-34.

- 박지환 (2013), 상사-부하 (성향적) 조절초점 부합도가 LMX 및 부하성과에 미치는 영향, 고려대학교 박사학위논문.
- 박지환, 김문중 (2018), 개인 창의성이 심리적 웰빙에 미치는 영향: 조절초점 및 과업유형의 조절효과 검증, *인적자원개발연구*, 21(1), 153-176.
- 양영은, 김수진, 권기욱 (2021), 심리적 주인의식, 잡크래프팅, 직무열의의 관계: 상사 지원인식의 역할과 조절된 매개효과, *대한경영학회지*, 34(1), 169-196.
- 윤선미, 김태욱 (2019), 5성급 호텔 직원의 일과 삶의 균형에 의한 직원의 행동연구: 심리적 안녕감의 매개효과를 중심으로, *호텔경영학연구*, 28(4), 73-92.
- 이기성, 안지현 (2020), 외식 종사원의 감정노동과 사회적 지원이 직무만족에 미치는 영향: 일과 삶의 균형의 매개효과, *관광경영연구*, 24(5), 473-498.
- 이정미, 최환규 (2019), 일과 삶의 균형 지원 조직문화가 일과 삶의 균형을 매개로 직장인의 안녕감 및 우울에 미치는 영향: 성별 및 연령대별 다중집단분석의 적용, *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 32(1), 1-27.
- 정예지, 윤정구, 김세은 (2016), 일과 삶의 균형(Work-Life Balance)이 직무 성과와 혁신 행동에 미치는 영향-직무 만족과 생활 만족 간 긍정적 교호작용효과 (Positive Reciprocal Effect)를 중심으로-, *경영학연구*, 45(5), 1471-1499.
- 조윤희, 유고운 (2020), 가족친화 조직지원, 상사지원이 혁신행동에 미치는 영향-직무열의의 매개효과-, *인적자원관리연구*, 27(3), 59-77.
- 조희정, 안지영 (2013), 가족친화적 조직문화에 영향을 미치는 인적자원관리 제도에 관한 연구, *인사조직연구*, 22(1), 279-315.
- 최은실, 서창적, 윤주옥 (2019), 일과 삶의 균형(Work-Life Balance, WLB)이 조직 몰입과 조직시민행동에 미치는 영향, *고객만족경영연구*, 21(4), 1-21.
- 하영원, 김영두 (2014), 나를 위한 판단과 남을 위한 판단의 차이, *경영학연구*, 43(2), 303-328.
- 허윤경, 진찬호, 최은미 (2022), 고객불량행동이 회복탄력성과 직무열의에 미치는 영향, *호텔리조트연구*, 21(1), 209-227.
- 홍세희 (2000), 구조 방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거, *한국심리학회지: 임상*, 19(1), 161-177.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007), The job demands-resources model: State of the art, *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004), Using the job demands resources model to predict burnout and performance, *Human Resource Management*, 43(1), 83-104.

- Beehr, T. A. (1985), *The Role of social support in coping with organizational stress*, New York: John Wiley & Sons.
- Cesario, J., Grant, H., & Higgins, E. T. (2004), Regulatory fit and persuasion: Transfer from “feeling right”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 86(3), 388–404.
- Chernev, A. (2004), Extremeness aversion and attribute–balance effects in choice, *Journal of Consumer Research*, 31(2), 249–263.
- Chiaburu, D. S., & Harrison, D. A. (2008), Do peers make the place? Conceptual synthesis and meta–analysis of coworker effects on perceptions, attitudes, OCBs, and performance, *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1082–1103.
- Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2011), Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance, *Personnel Psychology*, 64(1), 89–136.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985), Stress, social support, and the buffering hypothesis, *Psychological Bulletin*, 98(2), 310–357.
- Ducharme L. J., & Marin, J. K. (2000), Unrewarding work, coworker support, and job satisfaction: A test of the buffering hypothesis, *Work and Occupations*, 27(2), 223–243.
- Fiske, S. T., & Taylor, S. E. (1991), *Social cognition*, New York: Mcgraw–Hill.
- Gambles, R., Lewis, S., & Rapoport, R. (2006), *The myth of work–life balance: The challenge of our time for men, women and societies*, New York: John Wiley & Sons.
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M., & Shaw, J. D. (2003), The relation between work–family balance and quality of life, *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 510–531.
- Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006), When work and family are allies: A theory of work–family enrichment, *Academy of Management Review*, 31(1), 72–92.
- Greenhouse, J. H., Parasuraman, S., & Wormley, W. M. (1990), Effect of race on organizational experience, job Performance evaluations and career outcomes, *Academy of Management Journal*, 33(1), 64–86.
- Guest, D. E. (2002), Perspectives on the study of work–life balance, *Social Science Information*, 41(2), 255–279.

- Hair, J., Black, B., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006), *Multivariate data analysis*, Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Hayes, A. F. (2018), *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*(2nd ed.), New York: The Guilford Press.
- Higgins, E. T. (1997), Beyond pleasure and pain, *American Psychologist*, 52(12), 1280-1300.
- Higgins, E. T. (1998), Promotion and prevention: Regulatory focus as a motivational principle, In M. P. Zanna(Ed.), *Advances in experimental social psychology*(30, pp. 1-46), New York: Academic Press.
- Higgins, E. T. (2012), Regulatory focus theory, In P. A. M. Van Lange, A. W. Kruglanski & E. T. Higgins(Eds.), *Handbook of theories of social psychology*(1, pp. 483-504), Thousand Oaks, CA: Sage.
- Higgins, E. T., Shah, J., & Friedman, R. (1997), Emotional responses to goal attainment: Strength of regulatory focus as moderator, *Journal of Personality and Social Psychology*, 72(3), 515-525.
- Hobfoll, S. E. (1989), Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress, *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hobfoll, S. E. (2002), Social and psychological resources and adaptation, *Review of General Psychology*, 6(4): 307-324.
- House, J. S. (1981), *Work stress and social support*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- Kahn, W. A. (1990), Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work, *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Lambert, S. J. (1990), Processes linking work and family: A critical review and research agenda, *Human Relations*, 43(3), 239-257.
- Lanaj, K., Chang, C. H., & Johnson, R. E. (2012), Regulatory focus and work-related outcomes: A review and meta-analysis, *Psychological Bulletin*, 138(5), 998-1034.
- Lockwood, P., Jordan, C. H., & Kunda, Z. (2002), Motivation by positive or negative role models: Regulatory focus determines who will best inspire us, *Journal of Personality and Social Psychology*, 83(4), 854-864
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001), Job burnout, *Annual*

- Review of Psychology*, 52, 397–422.
- Osterman, P. (1995), Work/family programs and the employment relationship, *Administrative Science Quarterly*, 40(4), 681–700.
- Perry-Smith, J. E., & Blum, T. C. (2000), Work–family human resource bundles and perceived organizational performance, *Academy of Management Journal*, 43(6), 1107–1117.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J., & Podsakoff, N. P. (2003), Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies, *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903.
- Ray, E. B., & Miller, K. I. (1994), Social support, home/work stress, and burnout: Who can help?, *Journal of Applied Behavioral Science*, 30(3), 357–373.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004), Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi sample study, *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002), The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach, *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–92.
- Wallace, C., & Chen, G. (2006), A multilevel integration of personality, climate, self-regulation, and performance, *Personnel Psychology*, 59(3), 529–557.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996), Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work, In B. M. Staw & L. L. Cummings(Eds.), *Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews*(18, pp. 1-74), Greenwich, CT: JAI Press.
- Withey, M. J. & Cooper W. H. (1989), Predicting exit, voice, loyalty and neglect, *Administrative Science Quarterly*, 34(4), 521–539.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009), Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement, *Journal of Vocational Behavior*, 74(3), 235–244.
- Yoon, J., & Lim, J. (1999), Organizational support in the workplace: The case of Korean hospital employees, *Human Relations*, 52(7), 923–945.

*** 저자소개 ***

· **조 윤 형(yhcho@chosun.ac.kr)**

아주대학교에서 인사조직 전공으로 경영학 박사학위를 취득하였다. 현재 조선대학교 경상대학 경영학부 교수로 재직 중이며 주요 강의과목은 조직행위론, 리더십 등이다. 또한 연구분야로는 리더십과 혁신행동 등이다.

· **강 성 호(shkang123@chosun.ac.kr)**

연세대학교에서 마케팅 전공으로 경영학 박사학위를 취득하였다. 현재 조선대학교 경상대학 경영학부 교수로 재직 중이며 주요 강의와 연구분야는 B2B 마케팅, 마케팅 전략, 유통관리 등이다.