

연구논문

조직 내·외부적 갈등요인이 삶의 질 및 조직시민행동에 미치는 영향력 연구: 책임운영기관 내 긍정심리자본 분석을 중심으로*

김 화 연**
박 성 민***

- I. 서론
- II. 이론적 논의 및 선행 연구 검토
- III. 연구 설계
- IV. 실증분석
- V. 결론

〈요약〉

본 연구는 신공공관리론 패러다임 하에 운영되고 있는 책임운영기관의 종사자들을 대상으로, 그들의 성과만큼이나 중요한 구성원의 가정과 직장 내의 갈등, 삶의 질, 조직시민행동에 대한 논의를 진행하였다. 특히나 책임운영기관에 관한 기존 연구들이 성과관리, 성과평가와 같은 제도적 논의에만 초점을 두고 있었다는 점과, 다양한 분야의 전문가들을 비롯한 일반 행정가들이 함께 근무하고 있음에도 불구하고 조직 내 갈등에 대한 연구가 소홀하였다는 한계를 지적하고 조직 구성원들의 삶의 질과 조직 시민행동을 모두 향상시키기 위해 고려해야 할 선행요인으로서 조직 내·외 갈등요소에 대하여 고민해보았다. 또한 조직 내·외 갈등의 부정적 영향을 완화시킬 수 있는 조절기제로서 긍정심리자본을 함께 고민해보았다.

본 연구는 실증분석을 위해 15개 책임운영기관, 1,063명의 공무원을 대상으로 자료를 수집하였고, 가설검증을 위해 탐색적 요인분석, 신뢰도분석, 위계적 회귀분석을 실시하였다.

본 연구를 통해 얻은 연구 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 가족 내 갈등은 삶의

* 본 논문은 2016년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구이다(NRF-2016 S1A3A2924832).

본 논문은 김화연의 석사학위(성균관대학교 국정전문대학원, 2016) 논문을 토대로 수정 및 발전시킨 것이며, 해당 학술지에 게재확정이 되기 이전에 2016년 한국갈등학회 동계학술대회에서 발표하였다.

** 주저자, 성균관대학교 국정전문대학원 박사과정(hwayeon12@skku.edu)

*** 교신저자, 성균관대학교 행정학과/국정관리대학원 부교수(sm28386@skku.edu)

질과 조직시민행동에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 일-가정 갈등은 삶의 질에 부정적 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 셋째, 조직 내 갈등은 삶의 질과 조직시민행동에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 긍정심리자본은 삶의 질, 조직시민행동에 모두 긍정적인 영향을 미친 것으로 확인되었다. 또한, 조직 내·외 갈등이 삶의 질에 미치는 영향력에 대하여 긍정심리자본이 일부 조절효과를 나타내는 것으로 확인되었다. 본 연구는 이와 같은 분석결과를 토대로 정부 및 조직 차원에서 근로자들의 일과 삶의 균형 및 직장 내 갈등해소에 대한 지원이 필요하며, 긍정심리자본에 관심을 두고 이를 개발하기 위한 노력이 필요함을 제시하였다.

[주제어: 일과 삶의 균형, 가족 내 갈등, 일-가정 갈등, 조직 내 갈등, 삶의 질, 조직시민행동, 긍정심리자본, 책임운영기관]

I. 서론

오래전부터 조직은 어떻게 하면 구성원에게 동기를 부여하고 적극적인 업무태도를 유도해 낼 수 있을지에 관하여 관심을 가져왔다. 최근에는 사회적으로 삶의 질이 중요시되며, 조직 구성원들 사이에서도 직장에서의 성취만큼이나 일상생활에서의 행복을 중요시하는 문화가 확산되고 있다. 특히, 최근 ‘저녁 있는 삶’이라는 말이 심심치 않게 등장하는 것을 보면 이와 관련한 사회 구성원들의 인식이 크게 변화하고 있는 것으로 보인다. 이러한 사회 분위기와 조직 구성원의 가치 변화에 따라 조직에서도 승진이나 급여 인상과 같은 외재적 보상으로 구성원의 동기를 끌어내는데 한계가 있음을 인식하게 되었고, 일과 삶의 영역에서의 조화를 보장해 줄 수 있는 내재적 보상의 중요성이 보다 부각되게 되었다(설승환, 2014). 하지만 OECD가 발표한 ‘2016년 더 나은 삶의 질 지수(Better Life Index)’에 따르면 한국인의 삶의 질은 38개국 중 28위에 그치며, 삶의 만족도(31위)와 일과 삶의 균형(36위) 부분에서는 최하위권에 머물고 있는 것으로 밝혀져, 현대인들의 사회적 인식 변화 속에서도 여전히 한국인의 삶의 질은 지속적으로 하락하고 있는 것으로 확인되었다.¹⁾ 본 연구는 이러한 문제 인식에서 출발하여 다양한 공공기관 중 책임운영기관 종사자들을 중심으로 연구를 진행하였다.

1) 2016년 경제협력개발개발기구 OECD 발표에 따르면, OECD 국가 중 한국의 삶의 질 지수는 2012년 24위, 2014년 25위, 2016년 28위로 나타나, 한국의 삶의 질 지수가 지속적으로 하락하고 있음을 알 수 있다.

책임운영기관은 신자유주의와 신공공관리론(New Public Management: NPM)의 패러다임 하에 설립되어 운영되고 있는 조직인 만큼, 구성원들의 성과와 능률성, 전문성과 같은 신공공관리론적 가치들에 의해 제도화되고 운영되어 왔다. 또한, 기존의 연구들 역시 이러한 측면에서 성과관리방안이나 성과평가 등 제도적 측면에 초점을 두고 진행되어 왔으며, 가시적 성과와 직접적 관련성이 낮아 보이는 미시적·심리적 측면에서의 관리와 연구는 상대적으로 부족하게 되었다. 이러한 시점에서 본 연구는 기존에 책임운영기관에서 소홀히 다루어져 왔던 협력, 소통, 삶의 질, 행복 등과 같은 가치들을 강조하는 방향으로 우리 사회가 변화되어 갈 것이라는 예측에 기반을 두고(Rifkin, 2009), 후기-신공공관리론(Post-New Public Management: Post-NPM)의 가치를 담은 삶의 질과 조직시민행동에 관심을 가질 필요가 있다고 판단하였다.²⁾ 특히, 책임운영기관은 담당하고 있는 직무의 전문성과 특수성이 일반 행정기관에 비하여 높기 때문에 다양한 분야의 전문가들과 일반 행정가들이 한 조직 내에 근무하고 있다. 그럼에도 불구하고 구성원들을 대상으로 한 조직 내·외 갈등 및 삶의 질과 같은 연구에 소홀하였다는 것은 조직 구성원의 가치변화에 뒤따르지 못한 기존 연구의 한계로 지적될 수 있다. 조직 구성원이 겪는 갈등이 적절히 관리되지 못하고, 조직 내 구성원의 긍정적 업무태도가 없다면 구성원의 정신적·신체적 건강이나 생활 만족과 같은 삶의 질이 크게 손상될 수 있으며, 이는 다시 조직 성과에도 커다란 불이익으로 작용할 수 있기 때문이다(Greenhaus et al, 2003; Hobson et al, 2001). 또한, 조직시민행동은 조직효과성에 긍정적인 영향을 미치는 변수 중 하나로(성지영 외, 2008; Smith, Organ, & Near, 1983), 높은 전문성과 역량을 가진 개개인의 협업과 역할 외 자발적 행동을 통해 개인의 성과뿐 아니라 집단적 성과향상을 이끌어 내게 한다(Podsakoff & MacKenzie, 1997). 때문에 조직시민행동은 높은 전문성을 가진 다양한 전문가로 구성된 책임운영기관의 성과에 영향을 미칠 수 있는 매우 중요한 변수이다. 그러나 현재까지는 책임운영기관을 대상으로 후기-신공공관리론적 관점에서 수행된 연구가 매우 부족한 실정이다. 이에 본 연구는 책임운영기관 구성원들을 대상으로 하는 인사·조직 차원에서의 연구 필요성을 인식하여 그들의 개인적 차원의 삶의 질 수준과 균형을 분석하였고, 이

2) Park & Joaquin(2012)의 연구에서는 행정 개혁 가치를 신공공관리적 가치(성과·결과 지향, 시장·고객 지향, 목표·전략 지향적 가치)와 후기 신공공관리적 가치(사회적 형평, 인본주의, 민주화)로 구분하였고, 이 두 가지의 패러다임이 밀물과 썰물처럼 시대적 흐름에 맞춰 조정되며 공존한다고 밝혔다. 또한 박성민(2017)에서는 신공공관리론과 후기-신공공관리론적 가치인 공존과 조화를 통한 인사혁신의 중요성을 강조하였다.

와 더불어 조직적 차원에서의 조직시민행동에 대한 논의까지 함께 진행하여 정서적·심리적 차원의 심층적 연구를 진행하고자 하였다. 또한, 이를 통해 구성원들의 행복과 공공부문의 조직효과성 향상이라는 두 마리 토끼를 모두 잡을 수 있는 방안을 모색하고자 하였다.

구체적으로, 본 연구에서는 조직구성원들이 겪는 가족 내 갈등과 일-가정 갈등 그리고 조직 내 갈등이 삶의 질과 조직시민행동에 미치는 영향에 대하여 규명하고자 하였다. 또한, 부정적인 요소에서 긍정적인 요소로 초점을 이동시켜 바라보는 긍정심리학적 관점에서 긍정심리자본을 연구에 활용하고자 하였다. 이는 개인이 조직 내·외에서 겪는 다양한 갈등을 긍정심리적 자본을 통하여 관리할 수 있는지를 규명하기 위함이며, 삶의 질과 조직시민행동을 제고하기 위하여 조직 차원에서 개인의 심리역량을 관리 및 개발해줄 필요성이 있는지에 대해 고민하기 위함이다.

본 연구는 이를 위해 제2장에서는 이론모형에 대한 논의 및 조직 내·외에서 겪을 수 있는 다양한 갈등을 비롯하여 삶의 질, 긍정심리자본, 조직유효성에 중요한 영향을 미치는 조직시민행동에 대한 개념과 선행연구들을 검토하였다. 또한, 제3장에서는 연구자료, 연구방법에 대한 논의를 진행하였으며, 제4장에서는 연구가설을 검증하기 위한 실증분석을 실시하였다. 마지막으로 제5장 결론에서는 조직 내·외에서 겪는 다양한 갈등을 완화하고 긍정심리자본을 통해 삶의 질 및 조직시민행동을 제고할 수 있는 방안에 대한 이론적·정책적 함의를 도출하였으며 본 연구의 한계를 제시하였다.

II. 이론적 논의 및 선행 연구 검토

1. 책임운영기관

책임운영기관(Executive Agency system)은 정부가 수행하는 사무 중 공공성(公共性)을 유지하면서도 경쟁 원리에 따라 운영하는 것이 바람직하거나 전문성이 있어 성과관리를 강화할 필요가 있는 사무에 대하여 책임운영기관의 장에게 행정 및 재정상의 자율성을 부여하고 그 운영 성과에 대하여 책임을 지도록 하는 행정기관으로(「책임운영기관 설치·운영에 관한 법률」, 2015), 현재 조사연구형, 교육훈련형, 문화형, 의료형, 시설관리형, 기타형으로 분리되어 총 49개 책임운영기관이 운영되고 있다(「책임

운영기관시행령」, 2017).

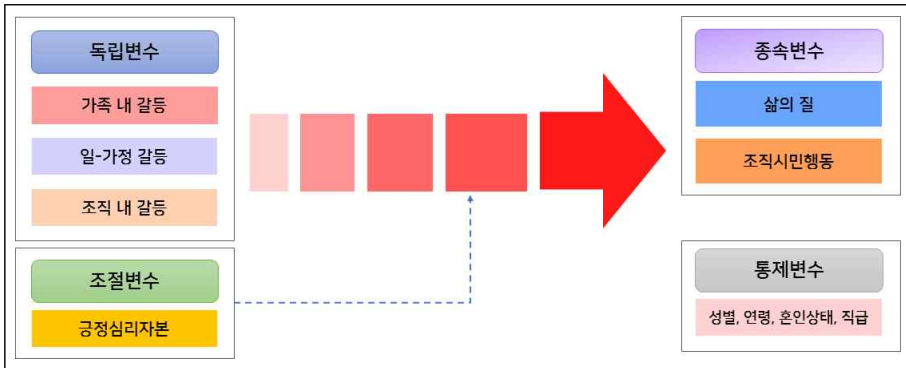
이렇게 다양한 유형으로 분리되어 전문적 행정업무를 수행하는 책임운영기관은 일반 행정기관과 차이를 가지고 있다. 먼저, 책임운영기관은 일반 행정기관과 달리 「책임운영기관의 설치·운영에 관한 법률」에 근거하여 운영되며, 공개모집을 통해 임용된 기관장은 인사관리 및 예산 활용에 있어 많은 자율성을 보장받는다. 구체적으로 관련 법률에 따르면 책임운영기관은 총 정원만 법률로써 한정하고 종류별·계급별 정원 또는 고위공무원단에 속하는 공무원 정원을 총리령 또는 부령으로 정할 수 있다고 명시하고 있다. 또한, 기관 업무의 특성상 임기제 공무원의 채용이 필요할 시, 각 계급별 정원의 일정 범위내에서 임기제 공무원의 채용이 가능하다. 책임운영기관은 상여금 지급의 경우에도 원칙적으로 「공무원 보수규정」 및 「공무원수당 등에 관한 규정」에 기준을 두지만, 지급액 및 지급방법에 관해서는 기관장이 소속 중앙행정기관의 장의 승인을 받아 따로 정할 수 있다. 또한 기관 운영 및 사업성과의 제고 등에 기여한 공무원에게 표창, 특별승진, 특별승급 등 인사상의 특전을 부여할 수도 있다. 이러한 책임운영기관의 특성을 살펴보면, 책임운영기관의 구성은 일반 행정기관에 비하여 다양한 입직 경로를 거친 구성원들로 구성이 되게 되며, 성과에 따른 보상 역시 일반 행정기관과 차이를 보이는 것으로 확인할 수 있다.

한편, 본 연구는 책임운영기관에 대한 국내 연구 동향을 살펴봄으로써 본 연구의 차별성과 중요성을 재확인하고자 하였다. 먼저, 우양호(2004)의 연구에서는 책임운영기관의 학술적 연구 경향을 살펴보기 위하여 10개월에 걸쳐 문헌 조사와 자료수집, 분석을 실시하였는데 분석결과 대부분의 연구가 제도의 소개와 도입, 선정, 성과 및 제도 확대 정도로 구분된다고 하였다. 우양호(2004)의 연구로부터 10여 년이 지난 현재도 많은 연구들이 책임운영기관의 제도와 운영, 성과관련 내용들에 집중하고 있을 뿐(임보영·류영아, 2006; 이남국, 2006; 박석희, 2009; 박희봉, 2010.; 박석희, 2015; 안병철·한종희, 2006; 김경대, 2014; 김근세, 2010), 근로자의 유지·활용 측면에 대한 연구는 물론, 인적자원관리 측면에서의 연구는 상대적으로 부족하며, 조직구성원들의 행태 및 심리적·관계적 요소들에 대한 보다 심층적인 고찰이 담긴 연구는 진행되지 못하고 있던 것이 확인되었다. 이에 본 연구는 책임운영기관 종사자들을 대상으로 보다 미시적이고 심리적인 차원의 연구가 필요함을 인식하고 공공 인적자원관리적 측면에서 이들을 대상으로 하는 조직 내·외 갈등과 삶의 질, 조직시민행동, 긍정심리자본에 대한 실증연구를 진행하고자 하였다.

2. 이론모형에 대한 논의

본 연구는 책임운영기관 구성원들을 대상으로 조직 내·외 갈등요인이 삶의 질과 조직시민행동에 미치는 영향과 함께 긍정심리자본의 조절효과를 이론적·실증적으로 규명하고자 하였다. 본 연구는 이를 위하여 전이이론(Spillover theory)과 직무-요구자원이론(Job Demands-Resources: JDR theory)을 적용하여 <그림 1>과 같이 이론모형을 제시하였으며 이를 통해 책임운영기관 근로자들의 갈등 요인을 살펴보고, 긍정심리자본의 조절역할을 통해 삶의 질과 조직시민행동을 제고할 수 있는 방안을 고민하고자 하였다. 본 이론모형을 구체적으로 살펴보면, 독립변수에는 갈등의 구분에 따라 가족 내 갈등, 일-가정 갈등, 조직 내 갈등, 조절변수 긍정심리자본, 종속변수 삶의 질, 조직시민행동, 통제변수 성별, 연령, 혼인상태, 직급을 구성하여 개인차원에서의 삶의 질과 조직 차원에서의 조직시민행동을 통해 조직 구성원들의 삶의 만족과 일터에서 긍정적 행태에 대하여 살펴보려고 하였다. 또한, 독립변수이자 조절변수로서 긍정심리자본을 설정하여 긍정심리자본이 갈등과 삶의 질, 조직시민행동과 어떠한 영향관계를 갖는지 규명하고자 하였다.

<그림 1> 이론모형



1) 조직 내·외 갈등과 삶의 질 및 조직시민행동의 관계: 전이이론(Spillover theory)의 관점에서

전이이론은 서로 다른 영역에서의 태도와 행동이 서로 영향을 미치고, 긍정적 혹은 부정적 태도 및 행동 형성에 있어 그 영향력이 전이되는 것으로 바라보는 이론이다

(Crouter, 1984). 이러한 전이이론은 직장과 가정이 서로 시·공간적으로 분리되어 있음에도 서로 영향을 미칠 수 있음을 설명해준다(강유미, 2012; 오현규, 2015). 즉, 조직 구성원이 직장에서 경험한 긍정적 또는 부정적 감정이 가정생활에, 그리고 가정에서 경험한 긍정적 또는 부정적 감정이 직장생활에 이어질 수 있는 것이다(Staines, 1980). 따라서 전이이론 관점에서 바라볼 때, 만약 개인이 직장이나 가정에서 신체적·정서적 탈진과 같은 부정적 감정 및 에너지 고갈을 느꼈다면 이러한 부정적 요인이 서로의 영역에 영향을 미쳐 전체적인 조직의 성과뿐 아니라 일과 삶 영역에서 개인의 행복과 만족을 저하시키는 악순환이 발생 할 수 있다고 바라보는 것이다(김선아 외, 2003). 즉, 가정 내에서 발생한 갈등이 전혀 관련이 없는 업무 태도에도 부정적으로 영향을 미칠 수 있으며, 직장 내에서의 갈등이 개인의 일상생활 만족을 감소시키는데 영향을 미칠 수 있다는 것이다.

전이이론의 개념은 다양한 역할을 하며 직장과 가정영역을 넘나드는 현대인들에게 중요한 의미를 가진다. 먼저 전이이론을 통해 가정과 일터는 분리된 개념이 아니라 서로 상호 작용하는 개념이기 때문에 가정에서의 행복이 개인의 만족이나 행복에만 국한되지 않음을 생각해보게 한다. 또한, 직장 내에서의 적절한 갈등관리가 조직 구성원의 업무태도에 중요할 뿐 아니라 가정과 직장에서의 긍정적 선순환을 가능케 하며, 이가 무너졌을 때 부정적 악순환이 발생할 수 있음을 예상해 볼 수 있게 한다. 이 때문에 본 연구에서는 가족 내 갈등, 일-가정 갈등, 조직 내 갈등과 같은 부정적 요소들이 개인의 삶의 영역과 조직의 영역에 부정적 전이를 일으켜 삶의 질과 조직시민행동을 감소시킬 수 있을 것이라 판단하였고, 독립변수로써 조직 내·외 갈등을, 종속변수로써 삶의 질과 조직시민행동을 설정하였다.

2) 긍정심리자본의 조절효과: 직무 요구-자원이론(Job Demands-Resources: JDR theory)의 관점에서

Demerouti(2001)와 그의 동료들에 의하여 제안된 직무 요구-자원이론에 따르면 각각의 조직마다 가지고 있는 구체적인 직무조건이나 상황이 다르지만, 기본적으로 조직의 직무특성은 직무요구(job demand)와 직무자원(job resources)으로 구분하여 살펴볼 수 있다고 설명한다.

직무요구란 조직구성원에게 자신이 담당하고 있는 직무를 수행하는데 있어 지속적

으로 육체적·정신적 노력을 기울이게 함으로써 결국은 직무수행자의 희생을 감내하게 하는 것으로 생리적, 심리적 비용을 발생시킨다(Demerouti, et.al., 2001; Schaufeli & Bakker, 2004). 이러한 직무요구가 지속적으로 근로자에게 이어졌을 때는 직무스트레스로 전환 될 수 있고, 심해질 경우 소진이나 탈진으로도 이어질 수 있다(Meijman & Mulder, 1998). 이에 비해 직무자원은 자신의 업무와 과업 목표를 수행하면서 부정적인 심리적 영향을 감소시키는데 기여하는 요소들로 개인의 개발을 촉진하는 정서적·사회적·조직적 지원 측면을 말한다(한광현, 2012; Hakanen et al., 2008; Van den Broeck et al., 2008; Bakker et al., 2004). 따라서 직무요구는 조직구성원에게 정신적·신체적 훼손을 겪게 하고 탈진이나 소진을 경험하게 하는 것에 비해 직무자원은 그러한 부정적인 요소의 영향력을 감소시키고, 개인에게 긍정적인 영향을 미치는 것으로 이해할 수 있다.

일반적으로 직무요구 및 직무자원은 개인의 스트레스 및 긴장, 그리고 직무소진 등의 발생과 해소과정에 매우 중요한 역할을 담당하는 것으로 밝혀지고 있는데 (Schaufeli & Bakker, 2004; Podsakoff et al, 2007), 이러한 측면에서 본 연구는 직무 요구-자원이론을 조직 내·외 갈등 요인과 삶의 질, 긍정심리자본, 조직시민행동과 연결하여 살펴보고자 하였다.

먼저, 조직 내·외에서 과업갈등이나 관계갈등으로 겪는 부정적인 정서적·심리적 요소나, 일-가정 불균형으로 인한 신체적·정서적 소진 등을 직무요구적 측면에서 살펴볼 수 있을 것이다. 이러한 직무요구적 관점에서 조직 내·외 갈등이 지속되면 개인의 소진이나 탈진으로 이어지고, 삶의 질은 물론 조직시민행동에도 부정적인 영향을 미칠 것이라 예상할 수 있다.

한편, 긍정심리자본의 구성요인인 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력과 같은 요소들을 직무자원적 관점에서 살펴볼 수 있을 것이다. 직무자원관점에서 긍정심리자본은 직무요구인 조직 내·외 갈등요소가 삶의 질과 조직시민행동에 미치는 부정적 영향력을 감소시킬 뿐 아니라 그 자체로서 삶의 질과 조직시민행동에 직접적으로 긍정적인 영향을 미칠 것이라 예상할 수 있다. 즉, 직무요구적 관점에서의 긍정심리자본이 높을수록 삶의 질 뿐 아니라 직장과 업무에 대한 의욕과 몰입을 직접적으로 증가시켜 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이며, 조직 내·외 갈등과 같은 직무요구적 요소들의 부정적인 영향력을 조절해 줄 것으로 예측해 볼 수 있다. 이에 본 연구에서는 긍정심리자본을 독립변수이자 조절변수로 설정하여 조직 내·외 갈등이 삶의 질과

조직시민행동에 미치는 영향력을 조절할 것이라는 이론모형을 설정하였다.

3. 변수의 개념과 선행연구 검토

1) 삶의 질(Quality of Life)과 조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior)

‘당신은 무엇으로부터 행복감을 느끼는가?’ 라는 질문에 대한 대답은 개인마다 다르겠지만 모든 사람의 궁극적 삶의 목적이 행복추구라는 것에 반론을 제기하기는 어려울 것이다. 이러한 측면에서 행복한 삶, 즉 수준 높은 삶의 질을 영위해 나가는 것은, 개인에게 있어 몹시 중요한 문제이다. Campbell (1981)과 Howard (1992)는 이러한 수준 높은 삶을 영위해 나가기 위해서는 행복한 가정생활과 직장생활이 삶의 질을 높이는 데 중요한 역할을 한다고 하였다. 과거에는 삶의 질에 결정요인으로 소득수준, 주택, 환경조건, 노동조건 등과 같이 가시적이고 관찰 가능한 경제적·물리적 조건을 측정할 수 있는 객관적 지표에 관심을 가졌다면(김기호, 2000), 최근에는 이러한 객관적 지표와 더불어 개인의 정서적·심리적 만족에 더 많은 초점을 맞추고 있다. 그 예로 Campbell(1981)은 삶의 질은 만족과 행복에 달려있고 행복이 개인의 삶의 질을 가장 잘 평가할 수 있는 지표라고 언급하며, 주관적 측면의 삶의 질을 강조하였다. 이에 본 연구에서는 개인의 주관적인 만족도로서 경제적, 신체적 영역과 여가생활이나 가족생활, 대인관계와 같이 전반적인 삶의 영역에서 느끼는 만족감으로 삶의 질을 살펴보고자 하였다.

한편 조직 내에서 각자 부여받은 권한과 배분된 임무에 따라 업무를 잘 수행할지라도 조직 내 성과를 극대화하기 위해서는 표면화되고 명시된 업무수행만으로는 한계가 있을 수밖에 없다. 이 때문에 조직 구성원이 규정된 역할 이외에도 자발적, 헌신적으로 조직과 동료들을 위해 행동한다면 조직 성과에도 긍정적인 영향을 미칠 것이라 기대해 볼 수 있다. 이와 관련하여 조직시민행동이라는 개념이 주목받고 있다. 조직시민행동이란 구성원들의 자유재량적인 행동으로 공식적인 보상 체계에 의해 직접적 또는 명시적으로 인식되는 행동은 아니지만 조직의 효과적 기능을 촉진하는 행동을 말한다(Organ, 1988). Organ(1988)의 구분에 따른 조직시민행동의 구성요인을 살펴보면 이타성, 양심성, 예의성, 시민정신, 비불평적 행동이 있는데, 이타성은 조직 안에서 업무나 문제에 대해 상사나 동료들을 직접적으로 돕는 행동을 말하며, 양심성은 직

무와 관련하여 요구되는 최소의 요구수준 이상을 자발적으로 행동하는 것을 의미하여 성실성이라고도 한다. 예의성은 배려적 행동이라고도 하며 타인을 고려하여 다른 사람과 문제가 발생하지 않도록 미리 예방하는 행동을 말하며, 시민정신은 조직생활에 관련된 활동에 적극 참여하는 것을 말한다. 마지막으로 비불평적 행동은 조직 내에서 발생하는 사소한 문제에 대하여 불평하지 않음으로써 조직을 위해 더욱 건설적이고 생산적인 목적에 노력을 기울이는 것을 말한다. 이러한 조직시민행동의 요소들은 조직 내 생산성과 관련된 지표에 긍정적인 영향을 미치며, 특히 동료나 신입 직원을 자발적으로 돕기 때문에 팀이나 부서의 생산성을 높이는 데 기여한다. 또한, 조직 내 긍정적 문화를 확산시켜 갈등을 줄이고, 우수한 인재를 유입하는 데 도움이 된다(백유성·김종우, 2003). 이에 본 연구에서는 조직시민행동을 책임운영기관의 조직적 차원에서 함양시켜야 하는 중요한 종속변수로 설정하고 연구를 진행하였다.

2) 갈등(Conflict)

인간은 원하던, 원하지 않던 타인과 교류하며 살아간다. 작게는 가족부터 크게는 조직과 사회의 구성원으로서 상호 작용하며 살아가기 때문에, 이러한 과정에서 갈등은 필연적으로 존재할 수밖에 없다. 하지만 갈등은 행동 주체 간의 대립적 또는 적대적인 교호 작용으로 긴장과 스트레스, 불안, 초조와 같은 부정적인 심리상태를 동반하게 된다(민진, 2009).

갈등의 'Conflict'은 라틴어의 콘피게레(configere)에 어원을 두고 있는데 이는 '함께'라는 의미의 콘(Con)과 '충돌'을 뜻하는 피게레(figere)가 합쳐진 합성어로, 서로 충돌한다는 의미이다(Hunt, 2013). 또한, 갈등의 한자어를 살펴보면 침을 뜻하는 갈(葛)과 등나무를 뜻하는 등(藤)이 합쳐져 서로 복잡하게 뒤엉켜 있는 상태를 뜻한다는 것을 알 수 있다(홍진선, 2015). 갈등의 오랜 어원에서도 알 수 있듯이 갈등은 오래전부터 존재해 왔고, 다양한 영역에서 다양한 형태로 존재해 왔다. 갈등은 개인, 조직, 집단에 불화를 만드는 부정적 요인으로 지적받기도 하지만, 때로는 창의력을 높이고 새로운 아이디어를 창출하는데 기여하기도 한다(박호숙, 2006). 본 연구에서는 이러한 갈등을 조직 내 갈등과 조직 외적 갈등으로 구분하여 삶의 질과 조직시민행동에 미치는 영향을 규명하고자 하였기에 가족 내 갈등, 일-가정 갈등, 조직 내 갈등으로 구분하여 연구를 진행하였다.

(1) 가족 내 갈등(Family conflict)

과거에는 가족 내 갈등(Family conflict)을 사회 문제가 아닌 개인 문제, 집안 문제라는 이유로 다른 사람에게 의논하기를 꺼렸던 경향이 있었다. 하지만 최근에는 가정학 연구가 아닌 인사·조직연구에서도 일-가정 갈등과 함께 가정 내에서의 문제에 관심을 가질 필요성이 제기되고 있다. 개인의 삶의 질 측면에서 근로자의 화목한 가정이 조직 성과와 무관하지 않기 때문이다.

한편 가족 내 갈등은 학자마다 다양한 견해를 가지고 바라보고 있다. 그 예로 가족 내 갈등을 Parsons의 기능론적 관점과 Marx의 갈등론적 관점으로 구분하여 바라보는 학자들이 존재하는데(이춘발, 2008), 김종숙(1997)은 Marx(1946)가 언급한 희소자원 분배의 불공평성, 지배계급과 종속계급의 양극화 등을 가족 내 갈등에 적용하여 설명하였다. 또한, Sprey(1971)의 연구에서는 가족갈등이 희소자원에 대한 경쟁이나 자원의 불평등한 소유, 권위의 불평등한 분배에 기인하여 일어나는 것이라고 설명하였다. 다른 한편으로 Parsons(1949)는 기능론적 관점에서 가족을 상호작용과 상호의존에 의하여 묶여진 구성요소의 결합체로 인식하고, 가족 갈등을 이 중 하나의 요소가 방해받는 정도로, 서로 간의 관계에 통합을 이루지 못하게끔 저해하는 상태로 바라보았다.

가족 내 갈등은 1차 집단이 갖는 특성으로 인해 다양한 원인에 의하여 발생한다. 가족 내 갈등은 금전, 정보, 교육, 권리와 같은 객관적 요소들뿐 아니라 정서적, 심리적, 개인 내면적 요인들에 의해서도 자주 발생한다. 실제로 국내 선행연구들을 통해 가정 내 주요 갈등원인에 관한 연구를 살펴보면 경제적 곤란, 성격의 부조화, 문화적 차이, 의사소통의 문제, 자녀 양육 및 교육 문제, 대외활동, 여가 이용, 가사분담 등의 다양한 문제로 가정갈등이 일어나는 것을 확인할 수 있다(이정우, 1973; 김혜선, 1982). 또한, 이러한 가족 내 갈등이 심해질 경우에는 직장생활 속에서의 대인관계 스트레스도 높아지며, 결과적으로 삶의 질에까지 부정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀지고 있다(성낙돈, 2007). 이에 본 연구에서는 선행연구의 흐름에 따라 가족 내 갈등이 삶의 질에 부정적 영향을 미치는 것은 물론, 전이이론의 관점에서 조직시민행동에도 부정적인 영향을 미칠 것이라 추론하였고, 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 가족 내 갈등은 삶의 질에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2 가족 내 갈등은 조직시민행동에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

(2) 일-가정 갈등(Work-Family Conflict)

일-가정 갈등이 직무스트레스를 유발하고 조직 유효성과 조직성장에 부정적인 영향을 미친다는 다수의 연구결과를 통해(오현규 외, 2016; Karatepe & Baddar, 2006), 일-가정 갈등은 가정의 영역을 넘어 조직 및 국가 차원에서도 관심을 가지고 해결해야 할 중요한 과제가 되었다³⁾. 이에 최근 인사 및 조직연구를 비롯한 행정학 분야에서도 일-가정갈등의 해소와 양립의 중요성에 대한 관심이 꾸준히 증가되고 있을 뿐 아니라, 관련된 의미 있는 연구들이 진행되고 있다(이유덕·송광선, 2009; 김선아 외., 2013; 원숙연, 2015; 김화연 외, 2015; 오현규 외, 2016; Abendroth & Den Dulk, 2011). 일-가정 양립이 파괴되어 일어나는 일-가정 갈등은 역할갈등이론(Role Conflict Theory)의 관점을 통해 살펴볼 수 있다. 이 이론에서는 일과 가정의 영역이 시·공간적으로 분리되고 대립하는 영역이기 때문에, 일과 가정의 영역 간 균형을 맞추지 못하면 상호 역할 간의 충돌이 일어나 마찰을 경험하게 되고 이는 다시 부정적 갈등결과로 이어진다고 보고 있다(한용석, 2011). 이러한 역할갈등은 조직적 차원에서 구성원의 직무만족이나 조직몰입과 같은 긍정적 직무태도를 감소시키는 결과를 초래하고, 결근과 이직의도와 같은 부정적 직무태도를 높이는 등의 결과를 가져오는 것으로 나타나고 있으며, 생활만족에도 부정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀지고 있다(조용현·양동민, 2008; 정상완·한진환, 2006; 이숙정, 2011; 김홍규·가영희, 2005). 뿐만 아니라 일-가정 갈등은 가정불화의 원인이 되며 개인의 신체적·정신적 건강에도 부정적 영향을 미치는 것으로 밝혀졌기 때문에 개인의 삶의 질과 조직효과성을 제고하기 위하여 어떻게 일-가정

3) 김화연 외(2015)의 연구에서는 일-가정 갈등의 부정적 영향력을 개인적 차원, 가정적 차원, 조직적 차원, 사회적 차원 등 다양하게 나누어 다음과 같이 살펴보았다. 먼저 개인적 차원에서 일-가정 갈등은 개인에게 스트레스나 우울증과 같이 정신적 건강에 부정적 영향을 미칠 뿐 아니라 관상동맥이나 심장질환과 같은 신체적 건강에도 부정적 영향을 주는 원인이 되고 있다(이명진, 2001; 김석영 외, 2012; 강대수·강휘, 2014; Frone, 1992; Thomas & Ganster, 1995). 가정적 차원에서 일-가정 갈등은 가족 간의 관계를 해치고, 가정에서의 부모 및 배우자의 역할 수행에 어려움을 주어 결혼 생활과 육아생활의 방해 요인으로 작용한다고 밝혀지고 있다(Holahan & Gilbert, 1979; Kopelman et al., 1983; Kelly & Voydanoff, 1985). 조직적 차원에서 일-가정 갈등은 근로자들에게 긴장감을 주고 사기를 저하시키게 되어 부적절한 조직태도를 야기해 생산성 저하로 이어질 위험을 가질 뿐 아니라, 직무만족이나 조직몰입과 같은 조직에서의 긍정적인 태도들을 저하시키고 결근이나 이직의도를 높이는 원인이 되기도 한다(이병재·정태석, 2013; 김석영 외, 2012; 김대수·강휘, 2014; 이선경, 2013; Hughes & Galinsky, 1994; Thomas & Ganster, 1995). 마지막으로 사회적 차원에서 일-가정 갈등은 오늘날 저출산의 문제와도 직접 연결되며, 여성 근로자의 경력단절을 유발하여 이로 인한 국가적 인력낭비의 상황으로 이어질 수 있다(김화연 외, 2015; 김준기·양지숙, 2012).

갈등을 해결하고, 양립을 지원해줄 수 있을지에 대한 고민이 필요하다고 할 수 있다. 본 연구는 이러한 선행연구의 흐름과 앞서 언급한 전이이론의 관점에 따라 일-가정 갈등이 삶의 질과 조직시민행동에 부정적 영향을 미칠 것으로 바라보고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3 일-가정 갈등은 삶의 질에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4 일-가정 갈등은 조직시민행동에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

(3) 조직 내 갈등(Intra-organizational conflict)

Guetzkow & Gyr(1954)는 조직 내 갈등을 갈등 대상에 따라 분류하였는데 갈등 집단이 수행하고 있는 실무에 기반을 둔 실제적 갈등과 대인관계와 같이 정서적·감정적 측면에 기인한 감정적 갈등으로 구분하였다. 조직 갈등을 연구한 대표적 학자로서 Jehn(1995)는 과업갈등(Task Conflict)을 구성원들이 함께 업무를 수행하는 과정에서 업무에 대한 각자의 견해나 방식, 아이디어가 달라서 발생하는 불일치라고 설명하였다. 또한 관계갈등(Relationship conflict)은 업무 외적으로 구성원들의 개인적 성격이나 가치관의 차이로 인하여 생기는 인간관계적 마찰이라고 설명하였다. 본 연구에서도 다양한 선행연구를 토대로 조직 내 갈등을 구성원들 간의 긴장감, 적대감, 불화로 인해 발생하는 관계갈등과 담당하고 있는 업무에 대한 견해, 생각, 의견 차이로 인한 과업갈등을 조직 내 갈등으로 변수화 하여 살펴보고자 하였다(Amason, 1996; Jehn, 1995; Van de Vliert & De Dreu, 1994; Wall & Nolan, 1986). 많은 선행연구에서는 과업갈등과 관계갈등이 조직에 미치는 영향력이 다르다고 설명하고 있다. 먼저 과업갈등을 살펴보면, 과업갈등이 일어나는 상황과 갈등의 정도에 따라 조직에 긍정적 영향을 미칠 수도 있으며 부정적 영향을 미칠 수도 있다고 보았다(이재규, 1998; Amason & Schweiger, 1994; Jehn & Mannix, 2001; Chung & Megginson, 1981). 조직 내 갈등이 긍정적 측면으로 작용할 때에는, 조직 내 다양한 견해를 수집하고 서로 다른 의견을 제시하여 의사소통을 원활히 함으로써 업무 수행에 발생하는 과업갈등을 통해 성과를 높이는 효과를 기대할 수 있다(민진, 2009; Amason, 1996; Wanous & Youtz, 1986) 또한, 적정수준의 과업갈등이 새로운 아이디어나 혁신에 긍정적 영향을 미치고 집단 의사결정에 대한 정서적 수용에 긍정적 영향을 미친다고 밝혀진 연구도 있다(West & Anderson, 1996; Jehn et al, 1999; Amason, 1996). 그러나 한편에서는 과업갈

등이 지나치게 지속 될 경우에는 관계갈등에 영향을 미쳐 구성원들 사이에 부정적인 분위기와 정서를 야기한다고 밝히는 연구도 있다(Lovelace et al., 2001; Yang & Mossholder, 2004; Gamero, Gonzales-Roma & Peiro, 2008). 따라서 과업갈등에 대한 관점은 갈등의 정도, 상황에 따라 변화할 수 있는데, De Dreu(2006)의 연구에서는 매우 적거나 많지 않은 중간수준의 과업갈등은 집단의 창의성을 확대하여 혁신 수준을 향상시킨다고 하였다(방호진, 2014).

한편 관계갈등은 과업갈등과 달리 신속하게 해결하는 것이 바람직하다고 보고 있다. 관계갈등이 심해질 경우 만족이나 몰입에 부정적 영향을 미치고 조직성과를 저해한다는 연구결과가 다수 존재한다(이명원, 2015; 이목화·한준구, 2014; DeDreu & Van Viannen, 2001; Jehn, 1995, 1997). 이는 관계갈등이 지속되면 업무에서도 협력이 저해되거나 의사소통에 장애가 발생하는 등의 문제가 야기 될 수 있음을 지적한 것이다. 이에 본 연구는 조직 내 갈등이 심해질수록 근로자의 업무 태도나 심리상태에 부정적 결과가 초래되리라 판단하였으며, 직장 내에서의 불화가 일상생활에도 전이되어 삶의 질을 훼손시킬 것이라 추론하였다. 이에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 5 조직 내 갈등은 삶의 질에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 6 조직 내 갈등은 조직시민행동에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

4) 긍정심리자본(Positive Psychological Capital)

지난 수십 년간 조직 연구에서는 구성원들의 부정적인 태도 및 행동을 개선하기 위한 연구에 집중하여 사람들에게 어떤 문제가 있는지를 밝히고자 하였지만, 이러한 20세기 연구는 수동적이고 부정적인 관점에서 인간의 삶을 설명하고자 한다는 한계를 지적받아왔다(이동섭 외, 2009; Luthans, 2002). 이에 1999년 Seligman은 긍정심리자본의 중요성을 강조하며, ‘좋은 것’, ‘긍정적인 것’들에 관심을 두고 이를 관리해 나간다면 보다 나은 삶을 살 수 있다고 주장하였고, 2002년 그의 저서를 통해 부정적인 측면을 치료하는 것이 아니라 긍정적인 요소를 키우는 데 집중하고자 한다고 밝혔다. 이러한 긍정심리학의 새로운 바람이 실제로 경영학과 행정학 등 다양한 학문에서 경제자본, 인적자본, 사회자본의 뒤를 잇는 새로운 패러다임으로 제시되고, 조직 구성원들의 긍정적 심리자본을 관리하여 긍정적인 태도와 행동으로 이끌기 위한 연구가 진행되고 있다(이청아·홍아정, 2014; Luthans, Youssef, & Avolio, 2007). 특히나 긍정적인

심리상태는 교육과 훈련을 통하여 관리, 개발, 개선이 가능한 상태적(stat-like) 특성이 있기 때문에(Luthans et al., 2002), 인사·조직 연구에서도 구성원들의 태도와 행복, 그리고 심리역량을 키우기 위하여 긍정심리자본 개발에 관심을 두고 있다.

본 연구에서는 긍정심리자본을 ‘주어진 환경에 대하여 긍정적인 심리적 강점을 활용하여 진취적인 사고와 행동을 함으로써 성과를 향상시키는 것(최문정, 2014)’으로 정의하고, 개발 할 수 있고 관리 할 수 있는 ‘심리역량’으로 바라보았다. 또한, 본 연구에서 다뤄진 긍정심리자본은 업무 차원에서 느낄 수 심리역량으로써 한정하고, 조직 구성원의 행동과 조직성과에 영향을 주는 중요한 개념으로 이해하였다.

한편 긍정심리자본의 구성요인은 자기효능감(self-efficacy), 희망(hope), 복원력(resilience), 낙관주의(optimism)로 살펴볼 수 있다(김동철·김대건, 2012; Luthans et al., 2008). 자기효능감은 자신의 능력으로 업무를 해결하고 목표를 달성할 수 있을 것이라는 자신에 대한 믿음이며, 희망은 앞으로 자신이 담당하게 될 업무에 대하여 잘 수행할 수 있을 것이라는 믿음이자 긍정적인 동기부여상태로 설명할 수 있다. 낙관주의는 어려운 상황에 대하여 좌절하지 않고 미래에는 더 좋아질 것이라고 믿는 긍정적인 생각이나 감정이며, 복원력은 어려운 일에 직면할지라도 긍정적으로 대처하고 다시 일어서 심리적 균형점으로 회복할 수 있는 능력을 말한다. 긍정심리자본은 이러한 4가지 개념들이 통합된 형태의 상위개념으로서 교육 및 훈련을 통해 개발이 가능하며(Luthans et al. 2008), 각 구성요인은 직무태도에 실질적이고 지속적으로 긍정적인 영향을 미치고 더 나아가 직무성과 향상에도 영향을 미칠 수 있다고 밝혀져 왔다(Luthans, Avolio, Avey, & Norman, 2007). 이와 같은 긍정심리자본의 영향력에 관하여 국내 연구에서도 조직몰입, 조직시민행동, 직무만족, 성과 등에 직·간접적 영향을 미치는 것으로 확인되고 있다(정선우 외, 2013; 하미승(2014). 이에 긍정심리자본은 그 자체로서 조직시민행동과 같은 조직효과성 변수에 긍정적인 영향을 주는 것으로 기대해 볼 수 있다.

한편 호텔 종사원을 대상으로 한 연구에서 자기조절효능감이 직무성과에 미치는 영향을 긍정심리자본의 하위요소인 희망이 조절하는 것으로 나타났다(신은경 외, 2015) 하지만 승무원을 대상으로 관계갈등이 감정소진에 미치는 영향에 대한 긍정심리자본의 조절효과를 분석한 연구결과 관계갈등과 감정소진 사이에서 긍정심리자본이 조절효과를 나타내지 못하는 것으로 나타났다(박진희·류성민, 2016). 긍정심리자본에 조절효과에 대해서는 여전히 연구결과가 부족하고 다양한 연구대상을 통한 실증

분석의 축적이 필요한 만큼, 단순히 독립변수로서의 영향력이 아닌 조절변수로서의 역할에 대한 심도 있는 논의가 필요할 것으로 보인다. 또한, 앞서 논의된 직무요구-자원이론의 관점에서 직무자원인 긍정심리자본이 직무요구인 조직 내·외 갈등의 영향력을 감소시켜줄 것이라는 예상이 충분히 가능하기에 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 7 긍정심리자본은 삶의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 8 긍정심리자본은 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 9 긍정심리자본은 가족 내 갈등이 삶의 질에 미치는 영향을 감소시킬 것이다.

가설 10 긍정심리자본은 일-가정 갈등이 삶의 질에 미치는 영향을 감소시킬 것이다.

가설 11 긍정심리자본은 조직 내 갈등이 삶의 질에 미치는 영향을 감소시킬 것이다.

가설 12 긍정심리자본은 가족 내 갈등이 조직시민행동에 미치는 영향을 감소시킬 것이다.

가설 13 긍정심리자본은 일-가정 갈등이 조직시민행동에 미치는 영향을 감소시킬 것이다.

가설 14 긍정심리자본은 조직 내 갈등이 조직시민행동에 미치는 영향을 감소시킬 것이다.

III. 연구 설계

1. 표본의 구성

본 연구는 실증분석을 위해 책임운영기관 15곳을 선정하여 2016년 5월 9일부터 5월 30일까지 설문조사를 실시하였다. 설문지는 우편과 이메일을 통해 배포 및 회수하였다. 또한, 조사 및 품질관리형(동남지방통계청, 동북지방통계청, 충청지방통계청, 호남지방통계청), 연구형(국립생물자원관, 국립수산물과학원, 국립원예특작과학원, 국립재난안전연구원), 교육훈련형(국립국제교육원), 문화형(국립과천과학관, 한국정책방송원), 의료형(국립공주병원, 국립부곡병원, 국립재활원), 시설관리형(해양경비안전정비창)에서 종사하는 공무원을 조사 대상으로 선정하여 기타형을 제외한 소속 책임운영기관의 모든 유형을 포괄하는 결과를 도출하고자 하였다. 뿐만 아니라 각 조직의 구성 특성과 규모에 따라 직급별, 성별 비중을 고려하여 응답자를 구성하였으며, 정원별 최소 10% 이상의 구성원이 응답할 수 있도록 할당표본추출(Quota Sampling)을 활용하여 모집단의 대표성을 확보하고자 하였다. 이에 결과적으로 총 1,063명을 분석에 활용할 수 있었으며, 분석대상의 인구통계학적 특성은 <표 1>과 같다. 먼저 남성과 여

성의 비율은 각각 58%, 40.5%로 구성되어 있으며, 연령대는 40대가 가장 많았고 (40.7%), 30대와 50대(33.6%), 30대(18.3%)로 각각 그 뒤를 이었다. 혼인상태의 경우 기혼인 경우가 80.4%로 상당수의 구성원이 기혼인 것으로 확인되었다. 직급의 경우에는 7급(36.6%)과 6급(27%)이 가장 많은 비중을 차지하는 것으로 확인되었다.

〈표 1〉 응답자 특성

구분		빈도	퍼센트 (%)	구분		빈도	퍼센트 (%)
성별	남성	617	58.0%	근속년수	3년 미만	113	10.6%
	여성	431	40.5%		3년~5년 미만	56	5.3%
	무응답/결측	15	1.5%		5년~10년 미만	110	10.3%
나이	20대	67	6.3%		10년~15년 미만	169	15.9%
	30대	194	18.2%	15년 이상	605	56.9%	
	40대	433	40.7%	무응답/결측	10	0.9%	
	50대	360	33.9%	학력	고등학교 이하	117	11.0%
	60대 이상	5	0.5%		전문대	157	14.8%
	직급	무응답/결측	4		0.4%	대학교	520
9급		63	5.9%		석사	133	12.5%
8급		178	16.7%		박사	132	12.4%
7급		389	36.6%		무응답/결측	4	0.4%
6급		287	27.0%		혼인상태	미혼	181
5급		103	9.7%	기혼		855	80.4%
4급		18	1.7%	이혼		9	0.8%
무응답/결측		25	2.4%	사별		8	0.8%
					무응답/결측	10	0.9%
총 1,063명							

2. 변수의 측정 및 조작화

본 연구에는 책임운영기관 종사자들을 대상으로 미시적이고 심리적인 연구를 진행하기 위하여 ‘가족 내 갈등’, ‘일-가정 갈등’, ‘조직 내 갈등’, ‘삶의 질’, ‘조직시민행동’을 연구변수로 사용하였다. 또한, 변수의 측정을 위해 리커트 7점 척도를 이용한(1=전혀 그렇지 않다, 7=아주 그렇다) 55개 문항을 사용하였다.

본 연구에 사용된 변수들에 대한 조작적 정의 및 측정지표에 대하여 살펴보면 다

음과 같다. 먼저, 본 연구에서는 가족 내 갈등을 ‘가족 내 구성원이 다양한 요인으로 인하여 겪는 정서적·심리적 긴장과 불편한 상태’로 정의하였다. 또한 기존의 선행연구들을 토대로, 의견과, 이해, 상호 협력과 분담의 부족 문제로 인한 긴장과 마찰 등을 묻는 질문을 본 연구와 어울리게 재구성하여 측정문항으로 구성하였다(강수진, 2009; 조안나, 2009). 다음으로 일-가정 갈등에 대하여 본 연구에서는 일-가정 갈등을 ‘직장을 가진 개인이 직장생활과 가정생활을 함께 수행해 나가면서 문제가 생길 때 발생하는 것으로, 한 개인이 직장에서의 역할과 가정에서의 역할이라는 두 가지 역할을 동시에 수행하면서 겪게 되는 장애’로 정의하였다. 일-가정 갈등을 측정하기 위해서 본 연구는 한국여성정책연구원의 여성관리자패널조사(2014)의 문항을 토대로 유성경 외(2010)의 연구와 Cinamon & Rich (2002)를 참고하여 본 연구에 활용하였다. 조직 내 갈등은 Jehn(1995)의 개념을 이용하였다. 구체적으로 관계갈등은 ‘업무 외적으로 구성원들의 개인적 성격이나 가치관의 차이로 인하여 생기는 인간관계적 마찰이라고 정의’하였으며, 과업갈등은 ‘업무에 대한 각자의 견해나 방식, 아이디어가 다름으로 인해 발생하는 의견 불일치’로 이해하고 연구를 진행하였다. 또한, 본 연구에서의 측정문항은 Jehn(1995)의 연구를 토대로, 갈등 수준을 묻는 설문을 구성한 오화선(2014)의 연구를 참고하여 설문문항에 활용하였다. 긍정심리자본의 경우 Luthans et al (2007)의 연구를 활용하여 측정하였으며, ‘주어진 환경에 대하여 긍정적인 심리적 강점을 활용하여 진취적인 사고와 행동을 통해 성과를 향상시키는 것(최문정, 2014)’으로 정의하고 연구를 진행하였다. 다음으로 삶의 질은 ‘개인이 일상생활에서 느끼는 삶에 대한 만족도’로 조작화 하였고, 변수에 대한 측정문항은 박성민 외(2015)의 연구보고를 참고하였다. 마지막으로 조직시민행동은 ‘공식적으로 명시되지 않는 역할을 수행함으로써 조직의 성공과 변화 및 성과에 효과적인 영향을 미치는 조직구성원들의 자발적 행위’로 정의하고(Podsakoff et al., 2000), Organ(1988)의 연구에 따라 측정문항을 구성하였다. 구체적인 설문문항은 〈부록〉을 통하여 제시하였다.

IV. 실증분석

1. 타당도 및 신뢰도 분석

본 연구는 조직 내·외 갈등과 삶의 질, 조직시민행동을 측정하는 측정도구의 타당성을 확인하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인추출방법으로는 주성분 분석(PCA: principal components analysis)을 활용하였고, 요인회전은 베리맥스(Varimax) 방법을 활용하였다.

요인분석의 결과를 살펴보면, 가족 내 갈등, 일-가정 갈등, 조직 내 갈등에 대한 측정문항들이 각각 하나의 요인으로 묶이는 것을 확인할 수 있었으며, 하나의 요인을 형성하지 못한 몇 항목들은 분석에서 제외하였다⁴⁾.

한편 본 연구에 활용된 자료는 동일한 시점에 동일한 대상으로부터 자기기입식 방법을 통해 수집되어, 동일방법편의(Common Method Bias: CMB)가 제기될 수 있기에 (Podsakoff & Organ, 1986), Harman의 단일요인검증(single-factor test)을 실시하였다. 일반적으로 단일요인검증에서 한 요인이 변량의 대부분을 설명한다면 동일방법편의의 문제가 발생했다고 보는데(Podsakoff et al., 2003), 분석결과 가장 큰 설명력을 가지는 요인의 변량이 32.580%에 그쳐 동일방법편의에 의한 문제로 연구결과가 심각하게 왜곡되지 않을 것이라 판단하였다.

다음으로 신뢰도 분석의 경우, 일반적으로 Cronbach's Alpha 계수가 .60이상일 경우 신뢰도를 확보하였다고 판단하는데(Nunnally & Bernstein, 1994), 본 연구에서는 모든 변수들이 .70 이상의 Cronbach's Alpha 값을 보여, 모두 신뢰도 있는 요인들로 구성되어 있음을 확인할 수 있었다. 이상 구체적인 분석 값은 <표 2>를 통해 살펴볼 수 있다.

4) 탐색적 요인분석을 통해 측정문항 중, 가족 내 갈등(Q1-3), 일-가정 갈등(Q2-3, Q2-5), 긍정심리자본(Q4_9, Q4_13, Q4_15)과 조직시민행동(Q6_7, Q6_9, Q6_11)은 분석에서 제외하였다.

〈표 2〉 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석의 결과

구분	문항	요인적재량	고유값	Cronbach's Alpha	구분	문항	요인적재량	고유값	Cronbach's Alpha
삶의 질	1	.866	4.588	.887	일-가정 갈등	1	.875	2.400	.779
	2	.849				2	.866		
	3	.788				3	.738		
	4	.753				4	.733		
	5	.747				1	.843		
	6	.725			조직 내 갈등	2	.838	5.365	.934
	7	.662				3	.833		
	8	.614				4	.819		
조직 시민 행동	1	.827	6.685	.925		5	.801		
	2	.814				6	.769		
	3	.787			7	.762			
	4	.773			8	.733			
	5	.767			긍정 심리 자본	1	.834	7.590	.939
	6	.764				2	.826		
	7	.759				3	.806		
	8	.757				4	.800		
	9	.734				5	.79		
	10	.681				6	.784		
	11	.645				7	.777		
	12	.620				8	.763		
가족 내 갈등	1	.875	3.048	.858		9	.746		
	2	.866				10	.729		
	3	.738				11	.718		
	4	.733				12	.678		
						13	.659		

2. 상관관계 분석

본 연구는 피어슨 상관관계 분석(Pearson's Correlation Analysis)을 실시하여, 실제

변수들이 어느 정도 관련성을 지니고 있는지 살펴보았다. <표 3>은 상관관계 분석의 결과를 나타낸 것이다. 이를 구체적으로 살펴보면 먼저, 가족 내 갈등은 일-가정 갈등, 조직 내 갈등과 유의미한 정(+)의 상관관계를 갖는 것으로 확인되었으며, 긍정심리자본, 삶의 질, 조직시민행동과는 부(-)의 상관관계를 갖는 것으로 확인되었다. 일-가정 갈등은 조직 내 갈등과 정(+)의 상관관계를 갖고 있으며, 긍정심리자본, 삶의 질, 조직시민행동과 부(-)의 상관관계를 갖는 것으로 확인되었다. 다음으로 조직 내 갈등은 긍정심리자본, 삶의 질, 조직시민행동과 부(-)의 상관관계를 갖는 것으로 확인되었고, 긍정심리자본은 삶의 질, 조직시민행동과 정(+)의 상관관계를 나타내는 것으로 확인되었다. 마지막으로 삶의 질은 조직시민행동과 정(+)의 상관관계를 나타내는 것으로 확인되었다. 정리해보면, 조직 내·외 갈등변수들은 갈등변수들 간 유의미한 정(+)의 상관관계를 나타내고 있으며, 긍정심리자본, 삶의 질, 조직시민행동과는 부(-)의 상관관계를 가지는 것으로 확인되었다. 본 연구는 이러한 상관관계 분석의 결과를 통하여 다음 단계에서 실시될 위계적 회귀분석의 통계적 정당성과 근거를 확보하였다.

〈표 3〉 상관관계 분석

	A	B	C	D	E	F
A	1					
B	.438**	1				
C	.377**	.443**	1			
D	-.247**	-.169**	-.226**	1		
E	-.339**	-.363**	-.332**	.551**	1	
F	-.275**	-.191**	-.252**	.748**	.530**	1
A: 가족 내 갈등, B: 일 가정 갈등, C: 조직 내 갈등, D: 긍정심리자본, E: 삶의 질, F: 조직시민행동						

3. 위계적 회귀분석

본 연구는 본격적으로 조직 내·외 갈등이 삶의 질과 조직시민행동에 미치는 영향과 긍정심리자본의 조절효과를 실증적으로 규명하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 본 위계적 회귀분석에서는 1단계에 통제변수로서 인구통계학적 요인들을 투입하였고, 2단계에 가족 내 갈등, 일 가정 갈등, 조직 내·외 갈등을 투입하였다. 3단계에서는 긍정심리자본을 투입하였고, 4단계에서는 독립변수들인 조직 내·외 갈등변수

들과 조절변수인 긍정심리자본을 곁한 상호작용항의 변수를 투입하였다⁵⁾. 위계적 회귀분석을 진행함에 있어 위계성 차원에 대한 통계적 구분과 분석 진행방식은 직무 요구-자원이론과 전이이론을 기반으로 하여 통제, 독립, 조절변수 순으로 투입하였다. 보다 자세한 위계적 회귀분석의 결과들을 순차적으로 살펴보면 다음과 같다.

1) 삶의 질에 대한 위계적 회귀분석

조직 내·외에서 겪는 갈등이 삶의 질에 미치는 영향력에 대한 위계적 회귀분석결과를 <표 4>를 통해 나타내었다. 먼저 통제변수의 영향을 살펴보면 다음과 같다. 성별은 여성이, 혼인상태는 기혼일 경우 삶의 질을 높게 인식하는 것으로 보였다. 반면 직급이 높을수록 삶의 질을 낮게 인식하는 것으로 확인되었다. 다음으로 조직 내·외 갈등이 삶의 질에 미치는 영향을 살펴보았다. 최종 모형에서 살펴본 결과, 가족 내 갈등, 일-가정 갈등, 조직 내 갈등 모두, 삶의 질에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설1, 가설2, 가설5가 채택되었다. 특히 일-가정 갈등의 경우 삶의 질에 미치는 부정적인 영향이 몹시 큰 것으로 확인되어, 일-가정 갈등 해결에 대한 대안 마련이 시급함을 확인할 수 있었다. 한편 긍정심리자본의 경우 그 자체로도 삶의 질에 유의미한 정(+)의 영향을 나타내는 것으로 확인되어 가설7 역시 채택되었다. 특히 3단계에서 긍정심리자본을 투입하였을 때 모형의 설명력이 크게 증가하는 것으로 나타났으며, 이에 긍정심리자본이 삶의 질을 설명하는 중요한 변수인 것으로 추론할 수 있었다. 다음으로 긍정심리자본의 조절효과를 분석한 결과 가족 내 갈등이 삶의 질에 미치는 영향을 긍정심리자본이 통계적으로 유의미하게 감소시키는 것이 확인되어 가설 9가 채택되었다. 하지만 긍정심리자본이 통계적으로 유의미하게 일-가정 갈등의 부정적 영향을 강화시키는 것으로 확인되어 가설10은 기각되었다. 마지막으로 조직 내 갈등과 삶의 질의 사이에서 긍정심리자본은 유의미한 조절효과를 보이지 못하여 가설11은 기각되었다.

5) 조절효과 검정의 핵심사항인 상호작용항은 독립변수, 조절변수와 다중공선성이 발생하는 문제가 있기 때문에, 이를 피하기 위하여 각 변수들을 평균중심화(mean centering)하여 조절효과를 분석하였다.

〈표 4〉 삶의 질에 대한 위계적 회귀분석 결과

구분(QOL)		모형1			모형2			모형3			모형4		
		β	t	VIF	β	t	VIF	β	t	VIF	β	t	VIF
1	성별	.039**	1.228	1.069	.063**	2.213	1.082	.094***	3.827	1.087	.095***	3.855	1.087
	연령	.054	1.308	1.848	.029	.766	1.909	.010	.313	1.910	.012	.374	1.916
	혼인상태	.072	1.974	1.426	.102***	3.086	1.470	.079***	2.761	1.473	.082***	2.856	1.476
	직급	.019	.528	1.453	.004	.115	1.463	-.054*	-1.882	1.480	-.053	-1.851	1.486
2	가족 내 갈등(A)				-.180***	-5.713	1.330	-.091***	-3.305	1.369	-.095***	-3.438	1.373
	일 가정 갈등(B)				-.220***	-6.615	1.484	-.220***	-7.655	1.484	-.214***	-7.386	1.518
	조직 내 갈등(C)				-.165***	-5.263	1.321	-.092***	-3.360	1.348	-.090***	-3.199	1.415
3	긍정심리자본(★)							.478***	18.984	1.137	.468***	18.302	1.182
4	A X ★										.092***	2.953	1.736
	B X ★										-.074**	-2.209	2.044
	C X ★										-.024	-.768	1.735
F		3.851***			40.193***			92.188***			68.444***		
R^2		0.140			.210 (↑.70)			.411(↑.201)			.417(↑.006)		
Adjusted R^2		0.11			.205			.407			.411		
Durbin-Watson = 1.947													

* $p < .10$, ** $p < .05$, *** $p < .01$

2) 조직시민행동에 대한 위계적 회귀분석

다음으로는 조직 내·외에서 겪는 갈등이 조직시민행동에 미치는 영향력에 대한 위계적 회귀분석결과를 〈표 5〉를 통해 정리해보았다. 먼저 1단계 통제변수로 투입한 성별, 연령, 혼인상태, 직급에서 여성일수록, 나이가 많을수록 조직시민행동에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 다음으로 가족 내 갈등과 조직 내 갈등은 조직시민행동에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되어 가설2, 가설6이 채택되었다. 하지만 일-가정 갈등은 유의미한 결과를 보이지 못하여 가설4는 기각되었다. 다음으로 3단계에서 긍정심리자본을 투입한 결과, 앞선 결과와 마찬가지로 모형의 설명력이 크게 증가하는 것으로 나타났으며, 이에 긍정심리자본이 조직시민행동을 설명하는 중요한 변수인 것으로 추론할 수 있었다. 또한, 긍정심리자본이 조직시민행동에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되어 가설8이 채택되었다. 마지막으로, 조직 내·외 갈등과 긍정심리자본의 조절효과를 분석한 결과 모두 유의미한 영향력을 나타내지 않아 가설12, 가설13, 가설 14가 기각되었다.

〈표 5〉 조직시민행동에 대한 위계적 회귀분석 결과

구분(OCB)		모형1			모형2			모형3			모형4		
		β	t	VIF	β	t	VIF	β	t	VIF	β	t	VIF
1	성별	-.010	-.318	1.069	-.006	-.212	1.082	.040*	1.925	1.087	.040*	1.935	1.087
	연령	.086**	2.094	1.848	.098**	2.478	1.909	.070**	2.538	1.910	.072***	2.584	1.916
	혼인상태	.044	1.214	1.426	.040	1.143	1.470	.005	.217	1.473	.007	.269	1.476
	직급	.084**	2.300	1.453	.071**	2.047	1.463	-.015	-.618	1.480	-.015	-.618	1.486
2	가족 내 갈등(A)				-.207***	-6.261	1.330	-.075***	-3.198	1.369	-.077***	-3.260	1.373
	일-가정 갈등(B)				-.010	-.295	1.484	-.010	-.417	1.484	-.009	-.383	1.518
	조직 내 갈등(C)				-.168***	-5.093	1.321	-.059**	-2.532	1.348	-.057**	-2.393	1.415
3	긍정심리자본(★)							.711***	33.273	1.137	.708***	32.483	1.182
4	A X ★										.040	1.523	1.736
	B X ★										-.019	-.673	2.044
	C X ★										-.015	-.573	1.735
F		8.750***			23.044***			179.670***			130.812***		
R2		.032			.133(†.101)			.577(†.444)			.578(†.001)		
Adjusted R2		.028			.127			.573			.573		
Durbin-Watson = 1.879													

* $p < .10$, ** $p < .05$, *** $p < .01$

4. 가설검증 및 분석결과 논의

앞서 논의된 실증분석 결과를 토대로 〈표 6〉과 같이 연구가설의 채택과 기각 여부를 제시하였으며, 주요 분석결과들을 중심으로 몇 가지 논의들을 다음과 같이 제시하고자 한다.

첫째, 가족 내 갈등은 삶의 질과 조직시민행동에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 오늘날 최소단위의 사회집단이라 일컬어지는 ‘가족’ 안에서 일어나는 충돌과 마찰이 개인의 삶의 질을 좌우하는 결정적 요소이자 다양한 환경 속에서 가지게 될 인식과 태도에 중요한 영향을 끼치는 요소로서 이해될 수 있음을 보여 준다. 또한, ‘가족’이라는 공동체의 관계는 단순히 일상생활의 행복과 만족에만 영향을 주는 것이 아니라 조직 내의 긍정적 태도와도 중요한 관계를 맺고 있음을 의미하며, 이는 분리된 영역에서 일어나는 갈등이 서로의 영역에 영향을 미칠 수 있다는 전이이론의 논리가 재확인되는 결과로 바라볼 수 있다. 더불어 직장과 전혀 상관없이 일어난 가족 내의 갈등조차도 조직 차원에서 관심을 가질 필요가 있음을 시사한다. 가정 또는

직장에서 생기는 다양한 감정은 서로 다른 영역의 태도 및 행동과 밀접하게 영향을 주고받기 때문이다. 때문에 상호 긍정적인 감정이 전이될 수 있도록 다양한 방안이 모색되어야 함을 고민해볼 수 있다. 또한 행복한 가정을 통해 국민의 삶의 질을 높이기 위해서는 정부 차원에서 가족 내 갈등을 완화하고 행복한 가정을 꾸릴 수 있도록 지역이나 조직마다 ‘가족갈등 관리 센터’를 운영하거나 ‘건강한 가족 만들기 캠페인’을 진행하는 등 가족단위의 다양한 방안을 모색해야 한다.

둘째, 일-가정 갈등은 삶의 질에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 일과 가정의 영역에서 발생하는 불균형이 부정적인 감정이나 스트레스, 정서적·신체적 탈진을 유발하고 일상생활에서 느끼는 만족을 크게 저해하는 것으로 해석할 수 있다. 이러한 이유로 최근 정부는 가족친화기업 인증제도⁶⁾와 같은 사업을 실시하여 조직차원에서 근로자들의 일과 삶의 균형을 맞출 수 있는 제도를 구축하도록 장려하고 있다. 최근 많은 조직에서 이러한 흐름에 따라 스마트워크, 유연근무제, 출산장려금 지원, 육아휴직 등 다양한 제도를 마련하여 근로자들이 일과 삶의 균형을 맞출 수 있도록 지원하고 있다. 다만 이러한 제도를 적극적으로 운영하기 위해서는 조직의 문화가 뒷받침되어야 한다. 아직 일과 삶의 균형 정책이 도입 초기인 만큼, 이러한 제도를 잘 활용할 수 있는 조직문화를 만드는데 노력을 기울여야 할 필요가 있다. 관련하여 최근 정부는 근무혁신 10대 제안에 대해 실천선언을 하고 불필요한 야근 줄이기, 퇴근 후 업무연락자제, 연가사용 활성화 등을 장려하는 노력을 진행 중이다(「연합뉴스」, 2016.10.17). 이제 막 시작한 이러한 노력들이 직장 내 일과 삶의 균형을 중요시하는 조직문화를 만드는데 기여할 것으로 기대된다.

셋째, 조직 구성원 간에 발생하는 조직 내 갈등이 일상생활의 질과 조직시민행동에 모두 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 책임운영기관의 특성을 살펴보면, 다양한 분야의 전문가들이 한 조직의 목표와 성과를 일궈내기 위하여 협력해야만 한다. 하지만 책임운영기관의 구성원들은 조직 특성상 다양한 전공과, 각기 다른 전문분야가 존재하고 이에 따라 구성원들의 성향, 가치, 사고방식도 각양각색일 것이라 판단된다. 이들이 협력을 통해 조직의 목표와 성과를 일궈어내기 위해서는 조직 내 구성원

6) 저출산·고령화, 여성의 경제활동 참여 증가 등 사회 환경 변화에 따라 근로자가 가정생활과 직장생활을 조화롭게 병행할 수 있는 가족친화적인 사회 환경 조성 촉진하기 위하여 여성가족부에서 시행하고 있는 제도이다. 이 제도를 통해 가족친화제도를 모범적으로 운영하는 공공과 민간의 조직을 대상으로 심사를 통해 인증을 부여하고 있다.

간의 갈등이 반드시 관리되어야만 한다. 때문에 조직차원에서는 갈등의 원인과 문제, 그리고 구성원들 간의 가치 충돌, 업무방식에 대하여 잘 살펴보고, 다양성관리 측면에서 각 구성원의 요구사항과 불만 사항에 귀를 기울일 필요가 있다. 또한, 업무로 시작한 갈등이 관계갈등으로 이어지지 않을 수 있도록 소통의 창을 만들고 커뮤니케이션 강의나 심리상담센터 등을 활용하여 조직 차원에서 구성원들 간의 단합이 잘 이루어질 수 있도록 제도적 장치를 마련해 주어야 한다.

넷째, 긍정심리자본은 삶의 질, 조직시민행동에 모두 강한 정(+)의 영향을 미친 것으로 확인되었다. 특히, 위계적 회귀분석에서 긍정심리자본이 3단계에 투입되었을 때 각 모형의 설명력이 크게 증가하는 것을 볼 수 있었다. 이는 선행연구에서 밝힌 바와 같이 긍정심리자본이 삶의 질과 조직시민행동의 수준을 결정함에 있어 매우 중요한 역할을 함을 알 수 있는 결과이다(정선우 외, 2013; 하미승, 2014). 이에 조직차원에서 구성원들의 긍정심리자본을 하나의 심리역량으로 인식하고, 이를 개발하고 관리해줄 필요가 있다. 최근 학계에서 긍정심리자본에 관한 관심이 높아지고 있음에도 불구하고, 현장에서 실제로 긍정심리자본을 높이기 위한 제도를 마련하거나 교육 또는 심리상담을 시행하는 경우를 찾아보기는 어렵다. 긍정심리자본은 조직 내·외 그 어떠한 요소보다 중요하게 개인의 행동과 만족에 영향을 미치는 요소이다. 때문에 작게는 조직 구성원끼리 서로 업무 능력에 대한 칭찬과 기대를 표현할 수 있는 공유의 장을 만드는 방법부터, 심리역량을 개발하기 위한 조직 내 전문 인력을 확보하고 심리역량센터를 신설 또는 확장하는 등 기관 차원에서 보다 더 적극적 관심을 둘 필요가 있다. 또한, 국가차원에서 국가공무원인재개발원과 같은 중앙공무원교육기관을 통하여 ‘심리역량개발교육 프로그램’을 개발하고 기관별 진단을 통한 맞춤형 교육방식을 고안하는 등 구성원들의 심리역량을 어떻게 개발시키고, 유지시킬지에 대한 제도, 기관, 프로그램 차원에서의 체계적인 고민과 관리가 요구된다.

다섯째, 가족 내 갈등이 일상생활에 미치는 부정적인 영향을 긍정심리자본이 감소시켜주는 것으로 확인되었다. 이는 긍정심리자본이 높은 사람일수록 가족 구성원과의 갈등이 야기하는 ‘삶의 질 훼손’을 일정부분 차단하거나 감소시킬 수 있는 심리기제를 확보하고 있는 것으로 이해할 수 있다. 하지만 일-가정 갈등이 삶의 질에 미치는 부정적인 영향에 대해서는 긍정심리자본이 오히려 이러한 영향을 증가시키는 것으로 확인되었는데, 이는 긍정심리자본의 문항에서 그 이유를 살펴볼 수 있다. 본 연구에서 사용되고 있는 긍정심리자본은 업무를 함에 있어서 얼마나 자신감이 있는지, 업무를 하

면서 얼마나 긍정적으로 대하는지, 업무 과정에서 문제가 생겼을 때 이를 얼마나 낙관적으로 받아들이고 극복하려 하는지 등, 업무와 관련된 문항을 통해 측정되고 있다. 즉, '업무'에 관한 긍정심리자본인 것이다. 때문에 일-가정 갈등이 높은 사람이 긍정심리자본도 높을 경우, 가정보다는 일에 더욱 많은 에너지를 쏟게 될 것이고, 일-가정 갈등의 심화를 일으켜 삶의 질이 더욱 훼손되고 있을 것이란 추론을 해볼 수 있다. 이러한 연구결과는 직장과 가정의 균형을 맞추지 못하고 과도하게 직장업무에 몰입하고 있는 근로자들에게 시사하는 바가 큰 부분이다. 업무에 대한 몰입이 비록 근로자의 자발적 의지일지라도, 그 근로자의 삶의 질과 장기적 관점에서의 조직성과를 위하여 반드시 정부와 조직차원에서 일과 삶의 균형을 보장해 주어야 한다. 최근 공공조직 뿐 아니라 많은 민간조직에서도 'PC 오프제'를 도입하며 정시퇴근을 보장해주기 위한 노력을 진행하고 있다(「서울신문」, 2017.02.24.). 뿐만 아니라 얼마 전 일본에서는 금요일마다 3시에 퇴근하는 '프리미엄 프라이데이'를 도입하여 화제가 되고 있으며, 한국에서도 이러한 제도를 도입하고자 하는 논의가 진행되고 있다(「한겨레」, 2017.02.26.). 한국은 오래전부터 가정이나 개인의 삶보다는 직장에 더 많은 신체적·정신적 에너지를 소비하는 것이 당연시됐다. 자의 반 타의 반으로 길어진 노동시간을 단축하고 삶에서 진정한 의미를 찾을 수 있도록 공공과 민간에서 의미 있는 제도를 공유하고, 세계적으로 시행되고 있는 성공적인 정책사례를 적극적으로 도입하고 적용해 볼 필요가 있을 것으로 보인다.

〈표 6〉 가설검증 결과

구분	연구 가설	결과
H1	가족 내 갈등은 삶의 질에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2	가족 내 갈등은 조직시민행동에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H3	일-가정 갈등은 삶의 질에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H4	일-가정 갈등은 조직시민행동에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H5	조직 내 갈등은 삶의 질에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H6	조직 내 갈등은 조직시민행동에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H7	긍정심리자본은 삶의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H8	긍정심리자본은 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H9	긍정심리자본은 가족 내 갈등이 삶의 질에 미치는 영향을 감소시킬 것이다.	채택
H10	긍정심리자본은 일-가정 갈등이 삶의 질에 미치는 영향을 감소시킬 것이다.	기각
H11	긍정심리자본은 조직 내 갈등이 삶의 질에 미치는 영향을 감소시킬 것이다.	기각
H12	긍정심리자본은 가족 내 갈등이 조직시민행동에 미치는 영향을 감소시킬 것이다.	기각
H13	긍정심리자본은 일-가정 갈등이 조직시민행동에 미치는 영향을 감소시킬 것이다.	기각
H14	긍정심리자본은 조직 내 갈등이 조직시민행동에 미치는 영향을 감소시킬 것이다.	기각

V. 결 론

1. 연구요약 및 연구의의

본 연구는 책임운영기관을 대상으로, 책임운영기관에 종사하는 근로자들의 조직 내·외 갈등과 긍정심리자본, 삶의 질, 조직시민행동에 관한 실증연구를 진행하였다. 본 연구는 기존의 연구들이 책임운영기관의 성과나 운영, 제도에 관련된 논의에만 집중한 것을 지적하였고, 이러한 한계를 극복하고 구성원들의 일과 삶의 균형, 정서적·심리적 갈등과 만족, 심리역량에 대해서도 관심을 갖고자 하였다. 이러한 목적에 따라 본 연구는 조직 내·외 갈등, 긍정심리자본, 조직시민행동과 관련된 이론 및 선행연구 검토를 실시하였다. 이를 토대로 본 연구는 14개의 연구가설을 도출하였으며, 가설을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석, 신뢰도분석, 기술통계 분석, 위계적 회귀분석을 실시하여 분석하였고 총 8개의 가설이 채택되었다.

본 연구는 위와 같은 연구과정을 통하여 몇 가지 학문적·실천적 의의를 도출하였다. 먼저 본 연구는 그동안 다소 소홀하였던 책임운영기관의 종사자들을 대상으로 그들의 갈등과 만족, 심리자본을 연구함으로써, 인사·조직 연구의 새로운 대상을 제시하였다는 점에서 그 학문적 의의가 있다. 최근 공직사회의 전문성을 높이기 위하여 다양한 제도가 도입되고 있는 가운데, 책임운영기관은 일반 행정가 뿐 아니라 다양한 전문성을 가진 공무원들이 집합되어 있는 대표적 조직이라고 해도 과언이 아니다. 그럼에도 불구하고 그동안 그들의 심리작용에 대한 미시적 연구가 없었다는 것은 굉장히 안타까운 일이다. 이러한 측면에서 본 연구는 앞으로 전문성 있는 공직사회, 경쟁력 있는 공직사회를 만들기 위한 인적자원관리연구에 대하여 새로운 주제를 제시해 주었다.

둘째, 본 연구는 다양한 이론을 통해서 변수 간의 관계를 설명하고 이를 실증적으로 검증하였다는 점에서 학문적 의의가 있다. 구체적으로 본 연구에서는 조직 내·외 갈등을 구분하여 일상생활과 조직생활에 일어나는 갈등이 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고 긍정심리자본의 효과를 살펴봄에 있어 영역 간의 상호작용을 전이이론으로 설명하였다. 뿐만 아니라 긍정심리자본을 자원(Resources)으로, 조직 내·외에서 일어나는 갈등을 요구(Demands)로 바라보고 직무 자원-요구이론을 적용하여 이론에 대한 재검증을 하고 의미 있는 결과를 얻었다는 점에서 그 의의가 크다 할 수 있다.

셋째, 본 연구는 신공공관리론(NPM)의 원리에 따라 성과 중심으로 운영되는 책임

운영기관을 대상으로, 그 구성원들에게 후기 신공공관리론(Post NPM) 가치의 중요성을 환기시켰다. 그동안 너무나 많은 연구가 책임운영기관의 성과관리, 평가, 제도, 운영에만 관심을 가졌으며, 구성원들의 행복이나 만족, 갈등과 같은 심리적 요인에 대한 관심이 몹시 부족하였다. 성과를 중시하는 조직이라 할지라도, 구성원의 일과 가정의 균형, 삶의 질, 행복한 조직생활은 몹시 중요한 요소이다. 이러한 측면에서 그들의 조직 내·외 갈등수준을 규명하고 긍정심리자본을 통한 갈등관리방안을 고민했다는 점은 신공공관리론의 원리에 따라 운영되는 조직에 새로운 후기 신공공관리론의 바람을 불러일으켜 줄 수 있을 것이라 예상된다. 뿐만 아니라 본 연구의 연구주제는 조직을 운영하고 관리하는데 있어 실질적이고 피부에 와 닿는 내용을 다루었기 때문에 책임운영기관 구성원들에게 현실적 측면의 공감을 얻어낼 수 있을 것이라 기대된다.

넷째, 본 연구는 소속 책임운영기관의 유형에서 기타형을 제외한 모든 유형의 책임운영기관을 연구대상으로 포함하였다. 때문에 본 연구의 결과는 유형별 직무특성이 매우 상이한 책임운영기관의 경우에도 일반적으로 적용이 가능할 것으로 감히 예상되며, 연구결과 활용을 통해 개인의 삶의 질은 물론 구성원 간의 협력적·자발적 태도를 향상시켜 기관의 성과향상에 기여할 것으로 기대해 볼 수 있다.

마지막으로 본 연구는 긍정심리자본을 통한 갈등관리방안에 대하여 모색하였다. 긍정심리자본은 삶의 질과 조직효과성에 미치는 몹시 중요한 역할을 하고 있음에도 불구하고, 실무적 차원에서 많이 다루이지 않고 있다. 때문에 본 연구결과를 토대로 긍정심리자본을 통한 갈등관리방안을 모색하고 삶의 질과 조직시민행동을 높이기 위하여 긍정심리자본을 개발·유지할 수 있는 실무적 고민이 필요함을 제시하였다는 점에서 연구의 의의가 있다.

2. 연구의 한계

본 연구는 앞서 제시한 여러 학문적·실천적 의의에도 불구하고 다음과 같은 몇 가지 연구의 한계를 가지고 있다.

첫째, 본 연구는 단일방법론을 사용했다는 점에서 한계를 갖는다. 본 연구는 구성원들의 갈등과 심리요인, 만족 등을 다룬 연구임에도 불구하고 설문조사를 활용한 양적 연구만을 진행하였다는 점에서 연구의 한계를 가지고 있다. 이에 보다 초점집단인터뷰, 개별인터뷰 등을 진행하여 보다 정교하고 섬세한 연구방법과 분석이 추가적으

로 진행되어야 할 것이다.

둘째, 본 연구에서 활용된 변수들은 모두 변수의 상위차원에서 분석이 이루어졌다. 일-가정 갈등(일 초래 갈등, 가정 초래 갈등)과 조직 내 갈등(관계갈등, 과업갈등)은 각각 2가지 하위요소로 분리할 수 있으며, 긍정심리자본과 조직시민행동은 각각 4차원(자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력), 5차원(이타심, 양심성, 시민정신, 예의성, 비불평적 행동)의 하위요소로 구성되어있다. 그럼에도 불구하고 본 연구에서는 하위요소들을 구분하지 않고, 각각 한 요인으로 분석에 활용하였다. 향후 연구에서는 모형을 단순화 하고, 변수들의 하위요소들을 세분화하여 보다 자세한 분석을 시도해야 할 것이다. 특히나 긍정심리자본이 조직시민행동에 조절효과를 보이지 못한 부분에 대하여 다양한 분석방법을 활용한 재검토가 필요할 것으로 보인다.

마지막으로 본 연구의 결과는 책임운영기관에 종사하는 구성원들에게 한정된다는 한계가 있다. 때문에 본 연구결과를 시작으로 일반 행정기관을 비롯한 공공조직 전체에 대한 비교연구를 통해 다양한 연구적·실천적 함의를 고민할 필요가 있다.

참고문헌

- 강대수·강원. (2014). 일-가정 갈등과 가정-일 갈등, 그리고 반생산적 업무행동 간의 관계 연구: 직무스트레스의 매개효과. 「상업교육연구」, 28(3): 51-71.
- 강수진. (2010). 일반논문: 가족배경이 아동의 사회정서발달에 영향을 미치는 과정-모 우울과 가족갈등의 경로를 중심으로. 「사회과학논총」, 26(1): 115-149.
- 강유미. (2012). 「일과 가족 균형 제도의 실행 결정요인과 조절효과 연구: 모성보호 제도를 중심으로」. 고려대학교 대학원 경영학과 석사학위논문.
- 김경대. (2014). 이론적 탐색을 통한 책임운영기관제도 효율화 방안. 「한국균형발전연구」, 5(3): 83-99.
- 김근세. (2010). 한국 책임운영기관의 성격과 범위. 「한국조직학회보」, 7(1): 1-37.
- 김기호. (2000). 「경찰관 삶의 질 향상에 관한 연구」. 동국대학교 석사학위논문.
- 김동철·김대진. (2012). 긍정조직행태 주요 요인 간 관계에 관한 연구, 진성리더십, 심리적 자본, 심리적 주의의식을 중심으로. 「한국행정학보」, 46(4): 27-51.
- 김석영·이수진·박은경·손승연·윤석화·박희태. (2012). 일-가정 갈등이 정서적 고갈과 과업성 과에 미치는 영향. 「조직과 인사관리연구」, 36(3): 103-133.

- 김선아·김민영·김민정·박성민. (2013). “일과 삶 균형” 정책과 정책 부합성이 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구: 공공조직과 민간조직 비교를 중심으로. 「한국행정학보」, 47(1): 201-237.
- 김중숙. (1997). 가족갈등의 이론적 고찰. 「사회복지연구」, 10(단일호): 307-323.
- 김준기·양지숙. (2012). 기혼여성의 일-가정 양립에 영향을 미치는 요인 분석: 사회적 지원의 효과를 중심으로. 「행정논총」, 50(4): 251-280.
- 김혜선. (1982). 현대 가족문제에 관한 연구-한, 일 간의 이혼 경향에 관한 연구. Family and Environment Research, 20(1): 97-110.
- 김화연·오현규·박성민. (2015). 공공 및 민간 조직의 가족친화제도가 여성 근로자들의 일-가정 갈등에 미치는 영향: 남편의 도구적 지지와 가족의 정서적 지지의 조절효과를 중심으로. 「한국행정논집」, 27(2): 483-513.
- 김홍규·가영희. (2005). 성인의 직장-가정에서의 갈등과 만족도에 관한 연구. 「한국가정관리학회지」, 23(1): 85-98.
- 민진. (2009). 「조직관리론」. 서울: 대영문화사.
- 박석희. (2009). 시민참여형 책임운영기관 성과관리제도의 모색. 「정부와 정책」, 1(2): 63-88.
- _____. (2015). 책임운영기관의 조직특성과 성과 분석: 일반 부속기관과의 비교. 「한국조직학회보」, 12(3): 1-30.
- 박성민·최성주·김선아. (2015). 공직의 경쟁력 수준 진단을 위한 정부 인사혁신 지수 개발, 인사혁신처
- 박진희·류성민. (2014). 항공사 객실승무원의 팀 내 관계갈등이 감정소진에 미치는 영향에 관한 연구: 긍정심리자본의 조절효과를 중심으로. 「동중양아시아연구」, 25(3): 101-130.
- 박호숙. (2006). 심리적 갈등의 유형과 관리방법에 관한 연구. 「한국조직학회보」, 3(1): 27-62.
- 박희봉. (2010). 책임운영기관 평가제도 개선방안. 「한국조직학회보」, 7(2): 93-117.
- 방호진. (2014). 과업갈등과 집단성과의 관계에 대한 연구. 「대한경영학회지」, 27(11): 1863-1882.
- 백유성·김종우. (2003). 조직시민행동과 집단성과. 「노사관계 연구」, 14, 147-175
- 설승환. (2014). 「일-생활 균형(WLB)을 위한 지원제도와 지원분위기가 직무만족과 생활만족에 미치는 영향: 상사 지원과 배우자 지원의 조절효과 검증」 전북대학교 대학원 박사학위논문.
- 성낙돈. (2007). 가정과 직장생활의 질이 교사의 주관적 삶의 질에 미치는 영향. 「한국교원교육연구」, 24(1): 323-346.
- 성지영·박원우·윤석화. (2008). 개인-환경 (조직, 상사, 동료) 적합성이 조직시민행동 및 개인성장에 미치는 영향과 공정성의 매개효과 검증. 「인사. 조직연구」, 16(2): 1-62.
- 신은경·차오위·김진강. (2015). 호텔 종사원의 자기효능감이 직무성과에 미치는 영향에 있어

- 긍정적 심리자본의 조절효과. 『동북아관광연구』, 11(3): 83-108.
- 안병철·한중희. (2006). 신공공관리 (NPM) 적 행정개혁과 제도적 정합성. 『한국행정논집』, 18(3): 765-792.
- 오현규·박성민. (2015). 공·사 조직 구성원들의 개인-직무 적합성과 조직몰입에 대한 소고 (小考). 『한국조직학회보』, 12(2): 1-35.
- 오현규·김화연·박성민. (2016). 여성 근로자의 일-가정 갈등과 조직 효과성에 관한 연구: 남편의 물리적·행태적·인지적 지원 요소들을 중심으로. 『현대사회와 행정』, 26(2): 1-28.
- 오현규·박성민. (2014). 일과 삶의 균형 정책이 조직 구성원들의 직무 및 생활만족에 미치는 영향력 연구: 공공 및 민간 조직 내 조직몰입의 조절효과를 중심으로. 『한국행정논집』, 26(4): 901-930.
- 오화선. (2015). 「다양성관리가 조직효과성에 미치는 영향력에 관한 연구: 다양성 수용도의 매개효과를 중심으로」 성균관대학교대학원 석사학위논문.
- 우양호. (2004). 책임운영기관제도의 학술적 연구경향 분석. 『지방과 행정연구』, 16(1): 245-269.
- 원숙연. (2015). 기혼 취업여성이 인식하는 일-가정 상호작용과 영향요인의 차별성: 정책적 함의를 중심으로. 『한국정책학회보』, 24(2): 309-334.
- 유성경·홍세희·박지아·김수정. (2012). 한국 여성의 일-가족 갈등 타당화 연구. 『한국심리학회지: 여성』, 17(1): 1-29.
- 이남국. (2006). 우리나라 책임운영기관 평가제도 및 운영의 개선에 관한 연구. 『한국거버넌스학회보』, 13(3): 79-111.
- 이동섭·조봉순·김기태·김성국·이인석·최용득. (2009). 긍정심리학의 응용을 통한 인사조직연구의 새로운 접근. 『인사조직연구』, 17(2): 307-339.
- 이명신. (2001). 가정-직장 양립 스트레스원에 대한 여성근로자 지원서비스의 매개효과. 『한국가족복지학』, 7, 201-230.
- 이명원. (2015). 「관계갈등이 호텔 종사원의 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 이직의도의 조절효과를 중심으로」. 경기대학교대학원 석사학위논문.
- 이목화·한준구. (2014). 팀 내 갈등이 팀몰입에 미치는 영향: 팀효능감과 커뮤니케이션 만족도의 매개효과를 중심으로. 『한국산학기술학회논문지』, 15(5): 2831-2843.
- 이병재·정태석. (2013). 직장-가정 갈등이 이직의도와 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 『디지털정책연구』, 11(8): 75-93.
- 이선경. (2013). 「일과 가정의 갈등이 이직의도에 미치는 영향: 유연근무제 중심으로」. 서울시립대학교 대학원 석사학위논문.
- 이숙정. (2011). 기혼여성의 직장-가정 갈등과 삶의 만족도 간의 관계에서 감성리더십의 매개효과 검증. 『여성학연구』, 21(2): 81-112.

- 이유덕·송광선. (2009). 가족친화경영, 직무특성, 가족특성, 그리고 일과 삶의 조화. 「인적자원관리연구」, 16(4): 213-236.
- 이재규. (1998). 「조직갈등관리론」. 서울: 박영사.
- 이정우. (1973). 대도시 중류가정의 가족관계-양친가정과 아들부부가정간의 가치체계를 중심으로. Family and Environment Research 11(1): 107-121.
- 이청아·홍아정. (2014). 긍정심리자본이 조직창의성에 미치는 영향과 팀워크역량의 매개효과. 「기업교육연구」, 16(2): 119-144.
- 이춘발. (2008). 「자영업자의 직무스트레스와 가족갈등간의 관계 연구 : 모란재래시장 자영업자를 중심으로」. 연세대학교대학원 석사학위논문.
- 임보영·류영아. (2006). 책임운영기관 재정관리의 효율성 평가. 「한국사회와 행정연구」, 17(3): 55-79.
- 정상완·한진환. (2006). 역할갈등과 직무만족에 관한 연구. 「한국콘텐츠학회논문지」, 6(2): 127-135.
- 정선우·이영민·임다영. (2013). 기초자치단체 공무원의 긍정심리자본 인식과 조직시민행동, 조직몰입 인식의 구조적 관계분석. 「GRI 연구논총」, 15(1): 35-55.
- 조안나. (2009). 「부부갈등과 자아탄력성이 대학생 자녀의 대인관계문제에 미치는 영향」. 명지대학교대학원 석사학위논문.
- 조용현·양동민. (2008). 일-가정 갈등의 부정적 효과에 대한 자긍심과 외향성의 조절효과에 관한 연구. 「인적자원관리연구」, 15(1): 201-217.
- 최문정. (2014). 「긍정심리자본이 조직시민행동에 미치는 영향과 직무만족의 매개효과」. 중앙대학교대학원 석사학위논문.
- 하미승. (2014). 심리자본이 조직효과성에 미치는 영향 연구: 정부조직 공무원을 대상으로. 「한국인사행정학회보」, 13(3): 57-88.
- 한광현. (2010). 개인-집단주의 가치성향이 직무요구-자원과 직무소진 과정에 미치는 영향. 「경영교육연구」, (63): 287-310
- 한용석. (2011). 「부하의 일-가정 갈등 및 충실화에 관한 상사의 인식이 직무성과 평가에 미치는 영향에 관한 실증 연구」. 동국대학교 대학원 경영학과 박사학위논문.
- 홍진선. (2015). 「호텔 종사원의 조직갈등이 직무탈진 및 이탈행동에 미치는 영향」. 경기대학교 석사학위논문
- 책임운영기관의 설치·운영에 관한 법률. (개정 2015.8.11, 법률 제13461호)

Abendroth, A. K., & Den Dulk, L. (2011). "Support for the work-life balance in Europe: The impact of state, workplace and family support on work-life balance satisfaction." Work, Employment & Society, 25(2): 234-256.

Amason, A. C. (1996). "Distinguishing the effects of functional and dysfunctional conflict on

- strategic decision making: Resolving a paradox for top management teams.”
Academy of management journal, 39(1): 123-148.
- Amason, A. C., & Schweiger, D. M. (1994). “Resolving the paradox of conflict, strategic decision making, and organizational performance.” *International Journal of Conflict Management*, 5(3): 239-253.
- 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.
- Campbell, A. (1981). *The sense of well-being in America: Recent patterns and trends*.
- Chung, K. E., & Megginson, L. C. (1981). *Organization behavior: Developing management skills*. NY: Haper & Row. 21
- Cinamon, R. G., & Rich, Y. (2002). “Gender differences in the importance of work and family roles: Implications for work-family conflict.” *Sex roles*, 47(11): 531-541.
- Crouter, A. C. (1984). “Spillover from family to work: The neglected side of the work-family interface.” *Human relations*, 37(6): 425-441.
- De Dreu, C. K. (2006). “When too little or too much hurts: Evidence for a curvilinear relationship between task conflict and innovation in teams. *Journal of management*.” 32(1): 83-107.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). “The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology*.” 86(3): 499-512.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). “Antecedents and outcomes of work-family conflict: testing a model of the work-family interface.” *Journal of Applied Psychology*, 77(1): 65-78.
- Gamero, N., González-Romá, V., & Peiró, J. M. (2008). “The influence of intra-team conflict on work teams' affective climate: A longitudinal study.” *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 81(1): 47-69.
- Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2003). “When work and family collide: Deciding between competing role demands.” *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 90(2): 291-303.
- Guetzkow, H., & Gyr, J. (1954). “An analysis of conflict in decision-making groups.” *Human relations*. 7(3): 367-382
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., & Ahola, K. (2008). “The Job Demands-Resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement.” *Work & Stress*, 22(3): 224-241.

- Hobson, C. J., Delunas, L., & Kesic, D. (2001). "Compelling evidence of the need for corporate work/life balance initiatives: Results from a national survey of stressful life-events." *Journal of Employment Counseling*, 38(1): 38-44
- Holahan, C. K., & Gilbert, L. A. (1979). "Interrole conflict for working women: careers versus jobs." *Journal of Applied Psychology*, 64(1): 86-90.
- Hunt, J. (2013). *Conflict Resolution (June Hunt Hope for the Heart): Solving Your People Problems*: Aspire Press.
- Jehn, K. A. (1995). "A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict." *Administrative science quarterly*, 40(2): 256-282.
- _____. (1997). "A qualitative analysis of conflict types and dimensions in organizational groups." *Administrative science quarterly*, 42(3): 530-557.
- Jehn, K. A., & Mannix, E. A. (2001). "The dynamic nature of conflict: A longitudinal study of intragroup conflict and group performance." *Academy of management journal*, 44(2): 238-251.
- Jehn, K. A., Northcraft, G. B., & Neale, M. A. (1999). "Why differences make a difference: A field study of diversity, conflict and performance in workgroups." *Administrative science quarterly*, 44(4): 741-763.
- Karatepe, O. M., & Baddar, L. (2006). "An empirical study of the selected consequences of frontline employees' work-family conflict and family-work conflict." *Tourism Management*, 27(5): 1017-1028.
- Kopelman, R. E., Greenhaus, J. H., & Connolly, T. F. (1983). "A model of work, family, and interrole conflict: A construct validation study." *Organizational behavior and human performance*, 32(2): 198-215.
- Lovelace, K., Shapiro, D. L., & Weingart, L. R. (2001). "Maximizing cross-functional new product teams' innovativeness and constraint adherence: A conflict communications perspective." *Academy of management journal*, 44(4): 779-793.
- Luthans, F. (2002). "The need for and meaning of positive organizational behavior." *Journal of organizational behavior*, 23(6): 695-706.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). "Emerging positive organizational behavior." *Journal of management*, 33(3): 321-349.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). "Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction." *Personnel psychology*, 60(3): 541-572.

- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (2008). "Supportive climate and organizational success: The mediating role of psychological capital." *Journal of Organizational Behavior*, 29(2): 219-238.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). "Psychological capital: Investing and developing positive organizational behavior." *Positive organizational behavior*, 1(2): 9-24.
- Marx, K. (1946). *Das kapital*, *New York: Modern Library*
- Meijman, T. F., & Mulder, G. Psychological aspects of workload. *Handbook of work and organizational psychology*. Edited by: Drenth PJD, Thierry H. 1998.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). "The assessment of reliability." *Psychometric theory*, 3(1): 248-292.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome.*: Lexington Books/DC Heath and Com.
- Parsons, T. (1949). *The social structure of the family*.
- Podsakoff, N. P., LePine, J. A., & LePine, M. A. (2007). "Differential challenge stressor-hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: a meta-analysis." *Journal of Applied Psychology*, 92(2): 438-454.
- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1997). "Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestion for future research." *Human performance*, 10(2): 133-151.
- Podsakoff, P. M., & Organ, D. W. (1986). Self-reports in organizational research: Problems and prospects. *Journal of management*, 12(4): 531-544.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & 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.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). "Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research." *Journal of management*, 26(3): 513-563.
- Rifkin, J. (2009). *The empathic civilization: The race to global consciousness in a world in crisis*. Penguin.
- 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.
- Seligman, M. E. (1999). "Positive social science." *Journal of Positive Behavior Interventions*, 1(3): 181-182.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). "Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents." *Journal of applied psychology*, 68(4): 653-663
- Sprey, J. (1971). "On the management of conflict in families." *Journal of Marriage and the Family*. 33(4): 722-731.
- Staines, G. L. (1980). "Spillover versus compensation: A review of the literature on the relationship between work and nonwork." *Human relations*, 33(2): 111-129.
- Thomas, L. T., & Ganster, D. C. (1995). Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective. *Journal of applied psychology*, 80(1), 6.

[부록] 변수의 구성

구분		문항	
가정 갈등		Q1_1	우리 가족은 서로 행동과 감정에 대해 이해심이 부족하여 자주 다투곤 한다.
		Q1_2	우리 가족은 자주 성격차이로 인하여 다투곤 한다.
		Q1_3	우리 가족은 의견이 맞지 않을 때 조용히 의논한다.
		Q1_4	우리 가족은 가사분담 문제로 다투곤 한다.
		Q1_5	우리 가족은 서로 잘 돕지 않는 편이다.
일-가정 갈등	일 초래 갈등	Q2_1	직장생활로 인해 요리나 청소, 육아와 같은 가정에서의 책임을 다하기 어렵다.
		Q2_2	직장생활로 인해 가족과 함께 보내는 시간이 부족하다.
		Q2_3	나는 직장에서의 일로 인해 가정에서 화를 내거나 짜증을 낸다.
	가정 초래 일 갈등	Q2_4	가정에서 해야 할 일로 인해 직장에서 심한 피로감을 느낀다.
		Q2_5	가정생활로 인해 정시 출근, 업무수행과 같은 직장에서의 나의 책임을 다하지 못한다.
		Q2_6	가정에서의 일로 인해 내 경력발전을 위한 활동에 참여하지 못하는 경우가 있다.
조직 내 갈등	과업 갈등	Q3_1	직장 내에서 일에 대한 의견 차이가 자주 생긴다.
		Q3_2	직장 내에서 현재 자신이 맡고 있는 일로 인해서 사람들과 갈등을 자주 경험한다.
		Q3_3	일에 대한 아이디어(idea)로 인해 갈등을 자주 경험한다.
		Q3_4	직장 내에서 일과 관련된 의견으로 사람들 간에 불일치가 자주 발생한다.
	관계 갈등	Q3_5	직장 내에서 정서적인 갈등을 자주 경험한다.
		Q3_6	직장 내에서 다른 사람들과의 관계로 인해 자주 긴장감을 느낀다.
		Q3_7	직장 내에서 성격차이로 인한 갈등을 자주 경험한다.
		Q3_8	일 이외의 다른 이유로 직장 내에서 사람들과 마찰을 자주 경험한다.
긍정심리자본	자기 효능감	Q4_1	나는 해결책을 찾기 위해 장기적인 문제를 분석하는 일에 자신이 있다.
		Q4_2	나는 나의 업무분야에서 목표를 설정하는 것에 자신이 있다.
		Q4_3	나는 문제해결을 위해 외부인들을 만나는 일에 자신이 있다.
		Q4_4	나는 다수의 동료들에게 정보를 제공하는 일에 자신이 있다.
	희망	Q4_5	나는 직장에서 난관에 부딪혔을 때 이를 극복하기 위한 다양한 방법을 생각해 낼 수 있다.
		Q4_6	지금 나는 나의 업무목표를 달성하기 위해서 열정적으로 일하고 있다.
		Q4_7	어떤 문제라도 그것을 해결할 수 있는 방법은 많다고 생각한다.
		Q4_8	지금 나는 직장에서 꽤 성공적으로 업무를 수행하고 있다고 생각한다.
	복원력	Q4_9	나는 직장에서 좌절을 겪었을 때 그것을 떨쳐버리고 회복하는데 어려움을 느낀다.
		Q4_10	나는 직장에서 어려움에 부딪히더라도 여러 가지방법을 동원하여 극복해낸다.
		Q4_11	나는 직장생활에서의 스트레스를 잘 극복하는 편이다.
		Q4_12	나는 어려운 상황을 경험했기 때문에 직장에서의 힘든 시간들을 잘 극복해 낼 수 있다.
	낙관주의	Q4_13	나는 업무와 관련된 문제가 생길 경우, 그 일이 잘 안될 것이라고 체념하는 편이다.
		Q4_14	나는 항상 내 직무에 있어서 긍정적인 면을 보려고 한다.
		Q4_15	내가 맡고 있는 일들은 결코 내가 원하는 방식으로 풀려가지 않는다.
		Q4_16	나는 힘든 일이 있으면 좋은 일도 있을 것이라는 믿음으로 일을 대한다.
삶의 질	삶의 질	Q5_1	나는 나의 건강상태에 만족한다.
		Q5_2	나는 나의 주거 환경에 만족한다.

조직 시민 행동		Q5_3	나는 나의 경제 수준 (소득, 수입 등) 에 만족한다.
		Q5_4	나는 나의 가족관계에 만족한다.
		Q5_5	나는 나의 친구 관계에 만족한다.
		Q5_6	나는 나의 여가 생활에 만족한다.
		Q5_7	나는 자주 즐거움을 느낀다.
		Q5_8	나는 나의 삶에 전반적으로 만족한다.
	이타성	Q6_1	나는 업무량이 많은 동료의 일을 기꺼이 돕는 편이다.
		Q6_2	나는 결근한 동료의 업무를 기꺼이 돕는 편이다.
		Q6_3	나는 비록 내 업무가 아닐지라도 신입 사원이 업무에 적응하도록 도와준다.
	예의성	Q6_4	나는 다른 동료의 권리를 침해하지 않는다.
		Q6_5	나는 동료와 문제가 생기지 않도록 주의해서 행동한다.
		Q6_6	나는 중요한 행동이나 조치를 취하기 전에 미리 알리는 편이다.
	비불평적 행동	Q6_7	나는 조직의 사소한 문제에 대하여 불평을 자주 하는 편이다.
		Q6_8	나는 조직의 사소한 문제점도 과장하는 경향이 있다.
		Q6_9	나는 일을 그만두고 싶다는 말을 자주 하는 편이다.
	양심성	Q6_10	나는 항상 시간 잘 지킨다.
		Q6_11	나는 불필요한 휴식을 취하지 않는다.
		Q6_12	나는 보이지 않는 곳에서도 회사의 규칙이나 규정을 준수한다.
	시민 정신	Q6_13	나는 조직의 변화에 발맞추고자 노력한다.
		Q6_14	나는 조직과 관련된 모임에 관심을 기울이고, 참여한다.
		Q6_15	나는 우리 조직의 발전을 위해 항상 노력한다.