



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

경 영 학 석 사 학 위 논 문

근무시간 외 업무전달이 일-성장
갈등과 이직의도에 미치는 영향:
전달업무의 중요성과 긴급성의
조절효과를 중심으로



2023년 8월

부 경 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

DU YUWEI

(두위웨이)

경 영 학 석 사 학 위 논 문

근무시간 외 업무전달이 일-성장
갈등과 이직의도에 미치는 영향:
전달업무의 중요성과 긴급성의
조절효과를 중심으로

지도교수 김영조
(공동지도교수 채희선)

이 논문을 경영학 석사 학위논문으로 제출함.

2023년 8월

부 경 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

DU YUWEI

(두위웨이)

DU YUWEI(두위웨이)의 경영학
석사 학위논문을 인준함.

2023년 8월 18일



위 원 장 경영학박사 신 인 용 (인)

위 원 경영학박사 채 희 선 (인)

위 원 경영학박사 김 영 조 (인)

목 차

표 목차	iv
그림 목차	v
논문요약	vi
영문초록	viii
I. 서론	1
제1절 연구 배경과 목적	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	4
제2절 연구의 범위 및 논문 구성	5
II. 이론적 배경	6
제1절 근무시간 외 업무전달	6
1. 근무시간 외 업무전달의 개념	6
2. 근무시간 외 업무전달과 관련된 연구	9
3. 근무시간 외 업무전달의 빈도와 업무량	11
4. 전달업무의 중요성과 긴급성	12
제2절 이직의도	14
1. 이직의 개념	14
2. 이직의도의 개념	15
3. 이직의도와 관련된 연구	16
제3절 일-성장 갈등	18
1. 일-삶 갈등	18
2. 일-성장 갈등	19
제4절 자원보존이론	20

제5절 직무요구-자원이론	22
III. 연구 설계	24
제1절 가설설정	24
1. 근무시간 외 업무전달과 이직의도의 관계	24
2. 근무시간 외 업무전달과 일-성장 갈등의 관계	25
3. 일-성장 갈등과 이직의도의 관계	26
4. 일-성장 갈등의 매개효과	27
5. 전달업무의 중요성과 긴급성의 조절효과	27
제2절 연구모형	29
제3절 연구조사 및 연구방법 설계	30
1. 표본의 설정 및 자료 수집	30
2. 변수의 조작적 정의 및 측정도구	30
1) 근무시간 외 업무전달의 빈도와 업무량	31
2) 전달업무의 중요성과 긴급성	31
3) 일-성장 갈등	32
4) 이직의도	32
제4절 표본의 인구통계학적 특성	34
제5절 분석방법	36
IV. 분석결과	38
제1절 측정도구의 타당성 및 신뢰도 분석	38
1. 탐색적 요인 분석	38
2. 신뢰도 분석	40
제2절 상관관계 분석	40
제3절 근무시간 외 업무전달의 특성 분석	44
1. 근무시간 외 업무전달의 횟수	44
2. 근무시간 외 업무전달의 주체	45

3. 근무시간 외 업무전달의 시점	45
4. 근무시간 외 업무전달의 매체	46
제4절 집단 간 차이 분석	47
1. 국적에 따른 차이 분석	47
2. 성별에 따른 차이 분석	48
3. 결혼 여부에 따른 차이 분석	48
4. 자녀 유무에 따른 차이 분석	49
5. 연령대에 따른 차이 분석	50
6. 근속기간에 따른 차이 분석	50
제5절 가설검증	51
1. 근무시간 외 업무전달과 일-성장 갈등의 관계	52
2. 전달업무의 중요성과 긴급성의 조절효과	52
3. 근무시간 외 업무전달과 이직의도의 관계	55
4. 근무시간 외 업무전달, 일-성장 갈등과 이직의도의 관계	55
V. 논의	58
제1절 연구결과의 요약 및 토론	58
제2절 연구의 시사점	61
제3절 연구의 한계점 및 향후 연구방향	62
참고문헌	64
설문지	79

표 목차

<표 2-1> 근무시간 외 업무전달의 개념 및 정의	8
<표 3-1> 설문지의 구성	33
<표 3-2> 기술통계특성 분석 결과(N=409)	35
<표 4-1> 요인 분석 결과	39
<표 4-2> 신뢰도 분석 결과	40
<표 4-3> 상관관계 분석 결과	43
<표 4-4> 근무시간 외 업무전달의 횟수 분석 결과	44
<표 4-5> 근무시간 외 업무전달의 주체 분석 결과	45
<표 4-6> 근무시간 외 업무전달의 시점 분석 결과	46
<표 4-7> 근무시간 외 업무전달의 매체 분석 결과	46
<표 4-8> 국적에 따른 차이 분석 결과	47
<표 4-9> 성별에 따른 차이 분석 결과	48
<표 4-10> 결혼 여부에 따른 차이 분석 결과	49
<표 4-11> 자녀 유무에 따른 차이 분석 결과	49
<표 4-12> 연령대에 따른 차이 분석 결과	50
<표 4-13> 근속기간에 따른 차이 분석 결과	51
<표 4-14> 일-성장 갈등에 대한 회귀분석 결과	53
<표 4-15> 이직의도에 대한 회귀분석 결과	56
<표 4-16> 매개효과 부트스트래핑 분석 결과	57
<표 5-1> 가설 검정 결과 요약	60

그림 목차

<그림 1> 근무시간 외 업무전달의 선행요인 및 결과변수	10
<그림 2> 연구모형	29
<그림 3> 긴급성의 조절효과 분석 결과	54



근무시간 외 업무전달이 일-성장 갈등과 이직의도에 미치는 영향:
전달업무의 중요성과 긴급성의 조절효과를 중심으로

DU YUWEI(두위웨이)

부경대학교 대학원 경영학과

요 약

근무시간 외에 전자통신기기를 사용하여 업무전달을 하는 것을 기업에서 흔히 볼 수 있는 현상이 되었다. 근무시간 외 업무전달의 빈도와 업무량이 증가하면서 개인의 성장 욕구와 기회를 충족시키기 어려워져 일-성장 갈등은 물론 이직의도로까지 이어지고 있다. 이에 따라 근무시간 외 업무전달에 대한 관심이 증가하고 있지만 대부분의 연구는 근무시간 외 업무전달의 범위를 매체나 대상에만 집중할 뿐 근무시간 외 업무전달의 구체적인 특성은 고려하지 않고 있다. 본 연구는 근무시간 외 업무전달의 특성을 빈도와 업무량뿐만 아니라 전달업무의 중요성과 긴급성 등의 요인들을 다루고, 이들 요인들의 상호작용 효과를 분석하고자 한다.

본 연구는 자원보존이론(resource conservation theory)을 바탕으로 근무시간 외 업무전달의 빈도와 업무량이 일-성장 갈등과 이직의도에 미치는 영향을 살펴보고, 직무요구-자원 이론(job demands-resources model)에 기초하여 중요성과 긴급성이 근무시간 외 업무전달의 빈도, 업무량과 일-성장 갈등 사이의 관계에 미치는 조절효과를 확인하고자 한다. 이를 검증하기 위해 한국과 중국 직장인을 대상으로 설문조사를 진행하였으며, 149명의 한국 직장인과 260명 중국 직장인으로부터 자료를 수집하여 총 409부의 설문을 최종 분석에 활용하였다.

위계적 회귀분석과 부트스트래핑 분석을 통해 나타난 유의미한 결과는 다음과 같다. 먼저, 근무시간 외 업무전달의 업무량은 이직의도에 정(+)

영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 근무시간 외 업무전달의 빈도와 업무량은 모두 일-성장 갈등에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 일-성장 갈등은 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 일-성장 갈등은 근무시간 외 업무전달의 빈도, 업무량과 이직의도의 관계를 부분 매개하는 것으로 나타났다. 다섯째, 전달업무의 중요성과 긴급성의 조절효과에 대한 분석결과, 전달업무의 긴급성이 근무시간 외 업무전달의 빈도가 일-성장 갈등에 미치는 영향을 완화시키는 것으로 나타났다.

본 연구가 갖는 이론적 시사점과 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 근무시간 외 업무전달 특성을 세분화하여 일-성장 갈등과 이직의도에 미치는 영향을 각각 검증한 부분에서 의미를 갖는다. 둘째, 본 연구는 한국과 중국의 근무시간 외 업무전달의 특징을 비교 분석하여 근무시간 외 업무전달 상황에 대한 이해도를 높이는데 기여했다. 셋째, 근무시간 외 업무전달이 미치는 영향력에 대해서 기존연구는 일-가정 갈등에 집중해온 반면, 본 연구는 구성원의 성장과 개발에 초점을 두어 그 효과를 자원보존이론을 바탕으로 살펴보았다. 구체적으로, 근무시간 외 업무전달의 빈도, 업무량이 구성원들의 일-성장 갈등을 유발하고, 일-성장 갈등이 구성원의 이직의도를 증가시킨다는 것을 검증하였다. 따라서 본 연구는 일-성장 갈등에 관한 연구의 외연을 확장했다는 점에서 의의를 가진다. 다섯째, 본 연구는 조직이 가능한 한 근무시간 내에 관련한 업무를 완성할 수 있도록 해야 한다는 점을 보여주고 있다. 마지막으로 인적자원관리 제도의 설계에 있어서 근무시간 외 업무관리에 특히 신중을 기해야 한다. 근무시간 외 업무수행을 합리적으로 관리함으로써 구성원들이 성장과 개발을 비롯하여 일과 삶의 균형을 유지할 수 있도록 하고, 이를 통해 구성원들의 노동 정착이 이루어질 수 있도록 해야 할 것이다.

주제어: 근무시간 외 업무전달의 빈도와 업무량, 일-성장 갈등, 전달업무의 중요성과 긴급성, 이직의도, 자원보존이론, 직무요구-자원 이론

**The effect of after-hours work connectivity on
work-growth conflict and turnover intention: Focusing on the
moderating effect of work significance and urgency**

DU YUWEI

*Department of Business Administration, The Graduated School,
Pukyong National University*

Abstract

Recently the usage of electronic devices for work connectivity after working hours has become a common phenomenon across organizations. With the increase in frequency and workload of after-hour tasks, employees may find it difficult to meet their personal needs. This not only causes conflicts between work and personal growth, but also leads to employees' intentions to quit the organization. Therefore, an increasing number of researchers have become interested in after-hour work connectivity. However, previous studies have mainly focused on specific aspects or general concepts, overlooking the various characteristics of task-related communication. In light of this issue, this study aims to classify the characteristics of job-related tasks after working hours into not only frequency and workload, but also significance and urgency of after-hours work, and furthermore to explore their interaction effects.

This study examines the effects of after-hours work connectivity on work-growth conflict and turnover intention based on resource conservation theory and the moderating effects of work significance and

urgency on the relationship between after-hours work connectivity and work-growth conflict on the basis of job demands-resources model (JD-R theory).

To verify the hypotheses, we conducted a survey among office workers in Korea and China. We collected a total of 491 questionnaires, including 162 from Korea and 329 from China. After removing invalid responses, the final number of questionnaires used in the analysis was 409: 149 from Korea and 260 from China.

The results of the empirical analysis are as follows. First, workload of after-hours work connectivity has a positive effect on turnover intention. Second, both the frequency and workload of after-hours work connectivity have a positive effect on work-growth conflict. Third, work-growth conflict has a positive effect on turnover intention. Fourth, work-growth conflict partially mediated the relationship between frequency and workload of after-hours work connectivity and turnover intention. Fifth, work urgency positively moderates the relationship between the frequency of after-hours work connectivity and work-growth conflict.

These results suggest several important theoretical and practical implications. First, this study is significant in that it identifies the various characteristics of after-hours work connectivity, and examines their impacts on the work-growth conflict and turnover intention. Second, this study is important in that it contributes to a better understanding of the after-hours work connectivity phenomena by comparing the national similarities and differences between Korea and China. Third, this study enriches the research on work-growth conflict by verifying that the frequency and workload of after-hours work connectivity trigger employees' work-growth conflict and that

work-growth conflict in turn increases employees' turnover intention based on the resource conservation theory. Fifth, organizations should design reasonable work systems to enable employees to complete relevant work during working hours as much as possible. Finally, when designing and managing HR systems an organization should pay close attention to the management of working hours so that employees can devote to the personal growth and maintain work-life balance.

Key words: frequency and workload of after-hours work connectivity, work-growth conflict, work significance and urgency, turnover intention, resource conservation theory, job demands-resources mode



I. 서론

제1절 연구 배경과 목적

1. 연구의 배경

정보통신 기술이 발전함에 따라 구성원들의 업무 의사소통 방식에 큰 변화가 나타났다. 이메일, 휴대전화, SNS 등을 활용해 근무시간이나 장소에 국한되지 않고 언제든지 어디서든 의사소통이 가능해졌고, 그 빈도가 증가하고 있다(Raveendhran et al., 2020; Rosen et al., 2019). 이러한 의사소통 방식은 구성원들에게 근무시간 외에도 업무를 수행하도록 강요하고 있으며, 이에 근무시간 외 개인적인 활동의 기회를 감소시키고 있다. 구체적으로 예를 들면, 근무시간 외 업무전달은 직무스트레스(이경희·김기선, 2015; Hoeven et al., 2016), 직무 과부하(오성탁 등, 2015)를 초래한다. 이러한 부정적인 심리적 상태 때문에 일-삶 균형(최수석·윤태환, 2020; Barber & Jenkins, 2014), 심리적 웰빙(이왕로·최석봉, 2018; Schieman & Young, 2013), 직무성과(최항항·권혁기, 2022), 직무만족(김종욱·박상철, 2015; Kevin et al, 2014), 심리적 분리(Lee et al., 2020), 정서적 몰입(Julan et al., 2017; Jackson et al., 1981; Derks et al., 2014), 조직시민행동(Ferguson, 2016), 조직몰입(Hoeven et al., 2016) 등에 부정적인 영향을 미치고 있음이 기존 연구들에서 확인되었다. 특히, 구성원들은 근무시간 외에 업무를 자주 전달받거나 업무량이 많을 경우 더 많은 스트레스와 부정적인 정서를 초래하게 된다(Boswell & Buchanan, 2007; Derks, 2016; Cheng et al., 2021).

이런 근무시간 외 업무전달의 부정적인 영향을 해결하기 위해 많은 국가에서 새로운 규제를 내놓고 있다. 예를 들어, 2017년 프랑스는 근무시간이 끝난 후에 연결되지 않을 권리를 「노동법」 제25조에 명문화하여 2017년

1월 1일부터 시행하고 있다(UConn Today, 2017). 독일은 2013년에 노동부에서 근무시간 이후에 상사가 비상사가 아니면 구성원에게 전화, 이메일 등을 통해서 연락하지 못하도록 하는 지침을 발표하였고, 2021년 포르투갈에서 통과된 법은 고용주가 근무시간 외에 전화, 메시지 또는 이메일로 근로자에게 연락하는 것을 금지하도록 하고 있다. 최근 중국에서는 직장인과 네티즌들이 쉬는 시간을 워켓 등 소셜 기기에 잠식당하면서 ‘스텔스 야근(invisible overtime work)’이라는 용어가 등장했다. ‘스텔스 야근’은 근무시간 외에 워켓 등 전자기기를 이용해 회의를 열거나 업무 처리, 업무의 진행 상황 등을 점검하는 행동으로 정의하였다. 한국에서도 ‘카톡 강박증’이라는 신조어가 등장하였다. 즉, 이와 같은 용어의 등장은 근무시간 외 업무전달에 대한 관심이 증가하였음을 보여주는 것이다. 따라서 근무시간 외 업무전달이 구성원들에게 미치는 부정적인 태도나 행동을 이해하는 것이 매우 중요해졌다.

하지만 이와 관련된 선행연구에서는 근무시간 외에 업무가 전달되는 매체나 전달하는 대상이나 주체에만 집중되어있다. 반면에 근무시간 외 업무전달의 구체적인 특성을 고려하고 있지 않다. 그 예로는 ‘중요성’과 ‘긴급성’이 있다. 업무전달의 ‘중요성’은 근무시간 외에 전달되는 업무의 결과가 개인, 부서 또는 조직에 실질적인 영향을 미치는 정도를 의미하며, ‘긴급성’은 근무시간 외에 전달되는 업무를 긴급하게 처리해야 되는 정도라고 정의할 수 있다. 구성원은 근무시간 외에 중요한 업무나 긴급한 업무를 받았을 때, 비록 자신의 개인 시간이 침해됨에도 불구하고 자신이 조직목표의 달성에 특별할 기여를 하고 있다고 여김으로써 자신의 가치를 느낄 수 있고, 근무시간 외 업무전달의 부정적인 영향을 완화할 수 있다. 따라서 근무시간 외 업무전달의 특성과 근무시간 외 업무전달 사이의 관계를 검토할 필요가 있다. 이에 본 연구는 근무시간 외 업무전달의 여러 가지 구체적인 특성들, 즉 근무시간 외 전달되는 업무의 빈도와 업무량뿐만 아니라 전달되는 업무의 중요성과 긴급성이 구성원들의 태도와 행동에 어떤 영향을 미칠 것인지에 대해 분석하고자 한다.

2016년 한국노동연구원에서 스마트 폰을 사용하는 구성원을 대상으로 우리나라 근무시간 외 전달되는 업무에 대한 현황을 조사한 결과에 의하면, 스마트 기기로 인한 초과 근무시간은 주 11.3시간에 달했다. 구체적으로, 응답자의 74%는 퇴근 후에도 업무전달과 자료요청에 시달리고 있는 것으로 조사되었다. 이 중 60%가 이로 인해 극심한 스트레스를 받고 있다고 응답했으며, 본인이 직접 근무 시간외 업무 연락을 한다고 답변한 경우도 67%나 되었다. 또한 2022년 한국 취업 사이트인 인크루트가 직장인 1,056명을 대상으로 조사한 결과에 따르면, 응답자의 83.5%는 퇴근 후 업무 연락을 받은 경험이 있는 것으로 나타났다. 이들 중 64.1%는 ‘업무 연락이 왔을 때 답장을 한 적이 있다’고 답했다. 중국에서의 상황도 이와 다르지 않은데, 2018년 중국 취업사이트 <51 JOB>이 13,682명의 직장인을 대상으로 설문조사를 실시한 결과에 따르면, 근무시간(8시간 제외)외 업무 전달이 빈번하게 이루어지고 있음을 보고하였다. 구체적으로, 80% 이상의 응답자가 근무시간 외에 업무전달을 받았다고 답했다(해방일보). 따라서 근무시간 외 업무전달 현상이 보편화되어 있다는 사실을 확인할 수 있다(Harris et al., 2011).

이러한 상황이 증가됨에 따라 구성원들은 근무시간 외 추가적인 업무 요구로 인해서 가정, 여가 및 자기성장을 위해 할애할 시간과 에너지가 감소하고 있고, 이는 개인 생활과 삶의 만족도에 부정적인 영향을 미치게 된다(오성탁 외, 2015; Boswell & Buchanan, 2007; Batt & Valcour, 2003; Chen et al., 2019; Cowan & Hoffman, 2007; Derks et al., 2014; Edley, 2001; Golden & Geisler, 2007; Kevin et al., 2014; Stone, 2014). 특히 최근에는 MZ세대 구성원(1980년대 이후 출생)들이 가정과 여가보다는 자기 성장을 더 중시하고 있다(황의석·신형철, 2020). 따라서 구성원이 근무시간 외에 추가적인 업무 요구 사항으로 인해 개인의 성장을 충족시키지 못할 때 심리적 스트레스와 심리적 부담이 발생하게 한다. 심리적 스트레스가 오랫동안 해소되지 않을 때 조직에 대한 부정적인 생각이 들 수 있고, 이는 이직의도로 이어질 수 있다.

이직의도는 조직에 부정적 영향을 미치는 이직을 줄이기 위한 주요 예측도구로 활용된다는 점에서 중요하다(Beecroft et al., 2008). 조직의 지속적인 성과 창출을 위해서 조직 내 우수한 인력이 기업을 떠나지 않고 조직 내에 남도록 이직률을 낮춰야 한다(임영이, 2018). 선행연구를 살펴보면, 이직의도가 학계나 기업의 주요 관심사였으며 이직의도에 대한 연구도 많이 이루어져 왔다. 반면에 구성원의 근무시간 외 업무전달이 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구는 상대적으로 적은 편이다. 그리고 일-성장 갈등이 중요해졌지만 선행연구는 주로 가정과 여가의 영향에 초점을 맞추고 있으며, 성장 분야에 대한 연구는 아직 부족하다(Summers, 2004). 따라서 일-성장 갈등을 매개변수로 삼아 근무시간 외 업무전달이 이직의도에 미치는 영향을 탐구할 필요가 있다(김근우, 2006; Aryee & Chay, 2001; Major et al., 1995).

따라서 본 연구는 선행연구를 바탕으로 근무시간 외 업무전달의 빈도, 업무량과 이직의도 사이에서 일-성장 갈등이 어떤 매개효과를 불러일으키는지와 전달업무의 중요성과 긴급성의 조절효과를 탐구하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구는 한국과 중국에서 근무하는 직장인을 대상으로 근무시간 외 업무전달의 빈도와 업무량이 일-성장 갈등과 이직의도에 미치는 영향, 그리고 전달업무의 중요성 및 긴급성이 조절역할을 수행하는지에 대해 검증하는데 목적이 있다. 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

1. 근무시간 외 업무전달의 빈도와 업무량이 이직의도에 어떤 영향을 미치는가?
2. 일-성장 갈등은 근무시간 외 업무전달의 빈도, 업무량과 이직의도의 관계에서 어떤 역할을 하는가?
3. 근무시간 외 업무전달의 빈도, 업무량과 일-성장 갈등 및 이직의도 사이의 관계에서 전달업무의 중요성과 긴급성은 어떤 조절 역할을 하는가?

제2절 연구의 범위 및 논문 구성

본 연구는 근무시간 외 업무전달의 빈도와 업무량이 이직의도에 대해 어떤 영향을 미치는지, 그리고 일-성장 갈등 및 전달업무의 중요성, 긴급성이 그 과정에서 어떤 역할을 하는지 이해하고자 한다. 연구의 대상은 한국과 중국의 직장인을 대상으로 하였다. 통계분석은 수집된 자료를 SPSS 27.0과 Process Macro v4.1 통계 패키지를 사용하여 분석하였으며 빈도분석, 타당성 분석과 신뢰도 분석, 상관관계분석, 위계적 회귀분석, 그리고 Simple Slope Test 등 다양한 분석을 실시하였다.

이 논문은 다음과 같이 구성되었다.

제1장에서는 연구의 배경, 연구목적을 제시하였고, 연구의 중요성과 논문 구성에 대해 제시하였다.

제2장에서는 근무시간 외 업무전달, 이직의도, 일-성장 갈등, 전달업무의 중요성과 긴급성 그리고 자원보존이론 등 이론적 배경에 대해 논의하고 선행연구들을 제시하였다.

제3장에서는 이론적 배경에 기초하여 본 논문의 연구가설과 연구모형을 제시하였다. 그리고 자료 수집방법과 표본의 특성을 자세하게 논술하고 독립변수, 매개변수, 조절변수, 종속변수의 조작적 정의, 측정방법, 설문지의 구성과 분석방법을 제시하였다.

제4장에서는 가설을 검증하기 위해 빈도분석, 타당성 분석, 신뢰도 분석, 상관관계분석, 위계적 회귀분석, Simple Slope Test 등 다양한 분석을 실시하였다. 그리고 통제변수가 연구변수들에 미치는 영향을 확인하기 위해 성별, 국적, 연령, 학력을 집단 변수로 하여 독립표본 t검정과 one-way ANOVA 분석을 실시하였다.

제5장에서는 논문의 이론적 시사점과 실무적 시사점, 한계점 그리고 향후 연구방향을 제시하였다.

Ⅱ. 이론적 배경

제 1 절 근무시간 외 업무전달

1. 근무시간 외 업무전달의 개념

21세기 초 정보 통신기술이 급속히 발전하고 전자 의사소통 방식이 확산함에 따라 전통적인 업무와 생활의 경계가 모호해지고, 이로 인해 근무시간 외 업무전달이 만연해지는 등 구성원들의 삶이 직간접적으로 영향을 받고 있다. ‘근무시간 외’란 근로기준법에 따라 최대 근로시간 주 52시간을 제외한 모든 시간(근무시간을 제외한 점심시간, 휴식시간, 출근 전, 퇴근 후의 시간)으로 정의한다(이왕로·최석봉, 2018; 최수석·윤태환, 2020). 근무시간 외에 전화, SNS, 이메일 등 다양한 형태의 통신 기술로 직원과 연락을 취하게 되는데, 이러한 소통방식은 직원들의 생활과 업무를 직접적으로 연결해서 근무시간 외에 업무를 처리하도록 만든다.

많은 국내 외 연구자들이 근무시간 외 업무전달에 대해 다음과 같은 정의를 내렸다. 근무시간 외 업무전달은 근무시간 외에 통신기술을 사용하여 업무와 연결하는 것으로 정의하며(Chen & Casterella, 2019; Xie et al., 2018) 구성원이 일상적인 근무시간 외에 정보통신 기술을 사용하여 가정에서 지정된 업무를 수행하는 확정된 형식의 업무로 정의한다(Fenner & Renn, 2004). 張光磊(2019)는 근무시간 외 업무전달은 출근 전이나 퇴근 후, 휴가 시간에 이메일 등의 매체를 통해 상사에게 업무와 관련된 소통으로 정의하였으며, Pan et al.(2017)과 Richardson & Benbunan(2011)은 근무시간 외(출근 전, 퇴근 후, 주말, 휴가)에 휴대용 무선 기기(컴퓨터, 전화 등)로 업무를 처리하거나 동료와 직원과 소통하는 것을 ‘근무시간 외 업무전달’이라고 정의했다. 이와 달리 Lee(2016)는 근무시간 외에 전화, 이메일,

SNS 등을 통해 업무를 지시하거나 관련 업무를 처리하는 것을 ‘근무시간 외 업무전달’이라고 정의하였다.

최항항·권혁기(2022)는 중국 직장인을 대상으로 한 연구에서 근무시간 외 업무전달은 휴식시간, 근무 전후, 공휴일을 포함해 근무시간 이외의 시간에 Wechat, QQ 등과 같은 SNS를 통해 업무와 관련된 연락을 하는 것으로 정의하였다. 최수석·윤태환(2020)은 근무시간 외 업무전달은 근무시간을 제외한 점심시간, 휴가, 출근 전, 퇴근 후의 시간에 SNS를 통한 업무전달이라고 정의하였다. 또한, 오성탁 등(2015)은 스마트 폰, 이메일, 상업용 인스턴트 메시지 서비스 기술을 사용하여 일상적인 근무시간 외에도 지속적으로 연락을 취할 수 있는 환경을 의미한다고 하였다.

이상 선행연구에 따르면 근무시간 외 업무전달은 다음과 같은 특징을 가지고 있다. a) 일상적 근무시간 외에 배치된 업무이고, b) 일반적으로 공식 계약 또는 보상 계약에는 포함되지 않고, c) 휴대전화, SNS, 이메일 등 정보통신기술을 통해 이뤄진다(Fenner & Renn, 2010).

본 연구에서는 고정된 매체나 대상에만 집중되어 있던 기존의 연구와는 다르게 더욱 광범위한 개념을 사용하고자 한다. 따라서 근무시간 외 업무전달은 근무시간 외(출근 전, 퇴근 후, 쉬는 날)에 구성원이 정보통신 도구(전화, SNS, 이메일 등)를 사용하여 상사, 동료 또는 부하직원 등에게 업무와 관련된 정보를 전달하는 것이라고 정의할 수 있다. 그리고 본 연구는 근무시간 외 업무전달의 특성을 세분화하여 빈도, 업무량, 중요성, 긴급성 등 네가지 특성으로 구성하고 있다. 근무시간 외 업무전달에 대한 선행연구들의 개념 및 정의는 <표 2-1>과 같다.

<표 2-1> 근무시간 외 업무전달의 개념 및 정의

Chen & Casyrrella(2019); Xie et al., (2018)	근무시간 외에 통신기술을 사용하여 업무와 연결되는 것
Fenner & Renn, (2004)	일상적인 근무시간 외에 선진적인 고급 정보통신 기술을 사용하여 가정에서 지정된 업무를 수행하는 확정된 형식의 업무
張光磊(2019)	근무시간 외 업무전달은 출근 전이나 퇴근 후, 휴가 시간에 이메일 등의 매체를 통해 상사와 업무와 관련된 소통을 하는 것
Richardson & Benbunan (2011); Pan et al. ,(2017)	근무시간 외(출근 전, 퇴근 후, 주말, 휴가)에 휴대용 무선 기기(컴퓨터, 전화 등)로 업무를 처리하거나 동료와 직원과 소통하는 것
Lee(2016)	근무시간 외에 전화, 이메일, SNS 등을 통해 업무를 지시하거나 업무에 관련된 업무를 처리하는 것
최향항· 권혁기(2022)	휴식시간, 근무 전후, 공휴일을 포함해 근무시간 이외의 시간에 Wechat, QQ 등과 같은 SNS를 통해 업무와 관련하는 것
최수석·윤태환(2020)	근무시간을 제외한 점심시간, 휴가, 출근 전, 퇴근 후의 시간에 SNS를 통한 업무전달
오석탁 등(2016)	스마트 폰, 이메일, 상업용 인스턴트 메시지 서비스를 사용하여 일상적인 근무시간 외에 지속적으로 연락을 취할 수 있는 환경

주) 연구자 정리

2. 근무시간 외 업무전달과 관련된 연구

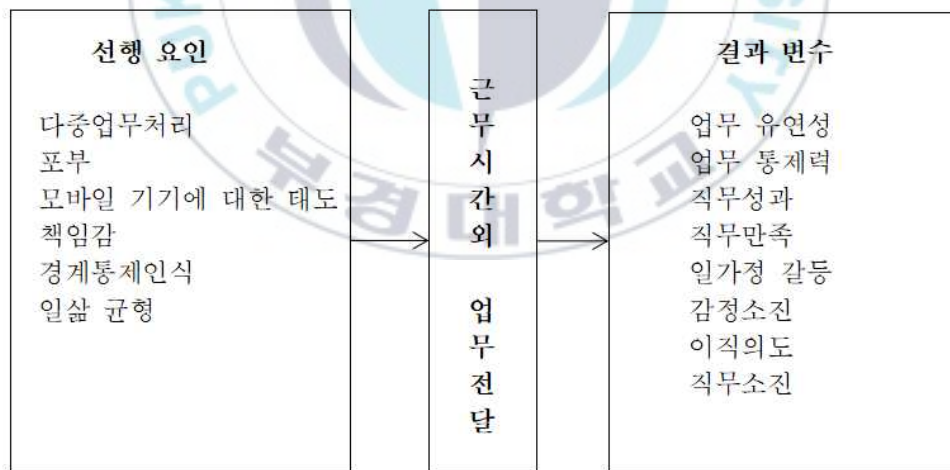
근무시간 외 업무전달에 대한 선행연구는 주로 선행 요인과 결과 변수의 두 가지 측면에 초점을 맞추고 있다. 선행 요인 측면에서 다중업무처리(동시에 여러 작업을 완료하는 경향)를 선호한 구성원(Richardson, 2011), 높은 포부가 있는 구성원(Boswell & Olson, 2007), 그리고 모바일 기기에 대한 태도가 긍정적일수록(Diaz et al., 2012) 근무시간 외 업무전달을 증가시킬 가능성이 더 높다는 사실을 발견했다. 또한, Duranova & Ohly(2016)은 책임감이 높은 구성원들은 업무에 더 많이 투자하는 경향이 있고, 근무시간 외에 업무에서 벗어나기 더 어렵다는 것을 밝혀냈다. Gadeyne et al.(2018)은 경계통제인식이 근무시간 외 업무전달에 영향을 미친다고 확인했다. 경계관리 유형을 분리자(separator), 통합자(integrator), 그리고 분리와 통합의 결합자(volleyer) 세 가지로 구분했는데, 분리자는 근무시간 외에 업무와 관련된 연락을 좋아하지 않는 반면에 통합자는 근무시간 외 업무와 관련된 연락을 수용하는 경향을 보였다.

근무시간 외 업무전달의 영향에 대해서는 두 가지 다른 의견이 있다. 하나는 근무시간 외 업무전달은 구성원의 업무에 대한 유연성과 통제 능력을 증가시켜 직무만족을 높일 수 있다는 것이고(Diaz, 2012), 다른 하나는 근무시간 외 업무전달은 24시간 근무를 유지하기 때문에 구성원에 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 것이다(Blas & Mcmurrian, 1996; Burke & Greenglass, 1999; Eddleston & Veiga, 2002; Frone et al., 2000; Schlachter et al., 2018).

긍정적인 측면에서 보자면 근무시간 외 업무전달은 업무와 삶의 경계를 허물고 구성원이 언제 어디서나 전달되는 업무를 처리할 수 있으며, 이로 인해 구성원은 업무 유연성과 업무에 대한 통제력이 현저하게 향상된다(Richardson et al., 2012). 동시에 구성원의 직무성과(Ragsdale et al., 2016)와 직무만족(Diaz et al., 2012)에도 긍정적인 효과를 미칠 수 있다.

또한 근무시간 외 업무전달은 구성원들의 일-삶 축진(work-life enrichment)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다(Ma et al., 2016). 구체적으로 근무시간 외 업무전달과 일-삶 균형 사이에 역U자의 관계가 있음을 발견했다. 즉, 근무시간 외 업무전달은 일정 수준까지는 일-삶 균형을 강화할 수 있는데, 그 정도가 지나치면 일-삶 균형이 악화된다(Derks et al., 2016).

부정적인 측면에서 보자면 근무시간 외 업무전달은 일-가정 갈등을 증가시키는 것으로 확인되었다(오성탁 등, 2015; Arlinghaus & Nachreiner, 2013). 구체적으로 구성원들이 업무를 완성하기 위해 원래 가정 영역에 속하는 시간과 에너지 자원을 자연스럽게 소모하게 되고, 이로 인해 가정 역할을 제대로 수행하지 못하게 된다. 그리고 근무시간 외 업무전달은 감정소진(Xie et al., 2018), 이직의도(Pan & Wei, 2017), 직무소진(최수석·윤태환, 2018) 등을 유발하는 것으로 나타났다.



<그림1> 근무시간 외 업무전달의 선행요인 및 결과변수
주) 연구자 정리

3. 근무시간 외 업무전달의 빈도와 업무량

근무시간 외 업무전달의 빈도는 ‘업무시간 외 SNS를 통해 업무전달을 받은 횟수’(최수석·윤태환, 2020), ‘휴식시간, 근무 전후, 공휴일을 포함해 근무시간 이외의 시간에 Wechat, QQ 등과 같은 SNS를 통해 업무와 관련된 연락을 받는 횟수’(최항항·권혁기, 2022), ‘퇴근 후 통신기술을 이용해 업무를 확인하는 정도’(Derks et al., 2016), ‘근무시간 외에 전화, 이메일, 문자 메시지를 통해 업무와 관련된 문제에 관해 이야기하는 정도’(Meljman, 1998)로 정의된다.

근무시간 외 업무전달의 빈도에 관한 연구를 살펴보면, 근무시간 외 업무전달의 빈도가 많을수록 직무만족(Cheng et al., 2021), 일-가정 균형(최수석·윤태환, 2020), 직무성과(李馨, 2022)를 감소시키며, 일-성장 갈등(Boswell & Olsin, 2007; Derks et al., 2016), 직무 스트레스(이왕로·최석봉, 2018; 李馨, 2022), 직무소진(최수석·윤태환, 2020), 감정소진(韋佩貝, 2020), 이직의도(Ferguson et al., 2016)를 증가시키는 등 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다.

업무량은 직업상 맡아서 하는 일의 분량이라고 정의된다. 구성원이 시간 스트레스와 업무 부담으로 과중한 정도가 지속되면 ‘직무 과부하’가 걸릴 수 있다(Jones et al., 2007). 직무과부하란 조직이 개인에게 부여한 업무 수행에 대한 기대치가 개인의 역량을 초과하거나 단기간에 서둘러 수행하는 경우를 말한다(윤혜정 등, 2011).

근무시간 외 전달되는 업무가 개인의 능력 및 시간 요건을 초과하는 경우 ‘직무 과부하’로 정의할 수 있다. Ayyagari & Nachreiner(2011)은 직무과부하를 통신 기술사용으로 인한 테크노스트레스 요인 중 하나로 파악했다. 과도한 업무량은 개인의 에너지를 빠르게 소모하여 직무소진 등과 같은 부정적인 영향을 초래할 수 있다. 예를 들어, 일-가정 갈등(황문영·김병직, 2021; Karatepe, 2013 Manju et al., 2007), 직무소진(김도영·김종인, 2015; 김형주·유태용, 2013), 정서적 소진(박진아·오세진, 2011; 임권열·이현

응, 2020), 지식은폐(Sofyan, 2021), 이직의도(Qasim et al., 2020), 직무 스트레스(Habibie, 2020) 등 부정적인 결과가 발생할 수 있다.

4. 전달업무의 중요성과 긴급성

근무시간 외 업무전달에 대한 선행연구의 대부분은 ‘빈도’라는 특성에만 집중하여 왔고(이왕로·최석봉, 2018; 최수석·윤태환, 2020; 李馨 等, 2022; 韋佩貝, 2020; Boswell & Buchanan, 2007; Cheng et al., 2021 Derks, 2016; Pan Qingquan & Wei Huimin, 2017), 근무시간 외 업무전달의 다른 특성들을 고려하지 않았다. 근무시간 외 업무전달의 특성에 따라 구성원들의 업무와 생활에 미치는 영향도 달라질 수 있기 때문에(함상우, 2018) 근무시간 외 업무전달의 세부 특성에 대한 연구가 필요하다. 특히 전달업무의 특성들 중 중요성과 긴급성에 대한 이해가 중요하다.

업무의 중요성이란 개인의 업무수행 결과가 조직, 조직구성원 또는 조직 외부사람의 업무수행에 실질적인 영향을 미치는 정도를 말하며(송병식, 2005; 이정훈, 2010; 한광현, 2007), 근무시간 외 전달업무의 중요성은 받은 업무가 자신이나 부서에 얼마나 실질적인 영향을 미치는지를 의미한다. 근무시간 외 전달되는 업무가 다른 사람, 부서 등에 실질적인 영향을 미치는 경우, 구성원은 업무에 더 많은 에너지를 투자해야 하므로 더 많은 스트레스가 유발될 수 있다. 반면에, 구성원은 근무시간 외에 중요한 업무를 받으면 개인에게 부여된 직무에 대해 의미감과 책임감을 느끼고 결과에 대해 인지하게 됨으로써 직무수행 결과와 성과에 영향을 미친다(Casey & Robbins, 2009). 예를 들어, 업무의 중요성은 조직시민행동(고성주, 2014), 직무만족(오진주, 2014; Turner & Lawrence, 1965), 직무성과(김길수·김재열, 2015; 이형주·최계봉, 2008; 임은영, 2020; Placido et al., 2010), 직무몰입(이상임, 2006; 임재수·이희선, 2014) 등에 모두 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

전자기기(전화, 이메일, 문자)는 사람들이 대량의 정보를 빠르고 편리하게 실시간으로 주고받을 수 있도록 한다. 따라서 상사, 동료, 부하 구성원 등은 언제든지 긴급한 업무를 손쉽게 전달할 수 있으며 받은 구성원도 즉시 업무를 수락하고 즉시 응답할 수 있다.

긴급성은 근무시간 외에 전달되는 업무를 긴급하게 처리해야 되는 정도로 정의된다. 긴급성이 높은 업무는 시간적 압박감이 쉽게 작동할 수 있다(Parker & Thomas, 1983). 시간적 압박감은 주관적으로 지각된 시간적인 압박감이나 마감시간의 강요로 정의되며(Kelly & Kaur, 1999), Ackerman & Gross(2003)는 구성원이 직장에서 업무를 수행할 때 시간 부족, 조급함, 분주함 혹은 업무를 수행하기 위한 시간이 상당히 부족하다는 것을 나타낸다고 정의하였다(Lepine & Jackson, 2004). 이러한 시간적 스트레스는 업무와 관련된 도전적인 스트레스 요인 중 하나이다. 그렇지만 업무의 긴급성은 구성원들에게 긍정적인 영향을 미치는 요소이며, 업무성과에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 많은 선행연구들은 긴급성에 의해 지각한 구성원들이 업무를 완성하는 속도가 빨라지는 등 긍정적인 효과를 낸다는 것을 보여주고 있다(전지영, 2016; Perlow, 1997; Waller, 1999).

정리해 보면, 근무시간 외 업무전달은 구성원 개인의 생활시간을 소비하여 추가적 직무요구가 완성되기 때문에 갈등을 초래할 수 있다는 것이다. 하지만 근무시간 외에 전달되는 업무가 중요하고 긴급한 것인 경우, 비록 자신의 개인 시간에 업무를 해야 하는 불편함이 있을지라도, 부서나 조직의 성과에 중요한 영향을 미친다는 점 또는 개인의 능력을 제고할 수 있다는 점에서 불가피한 것으로 받아들임으로써 근무시간 외 업무전달의 부정적인 효과가 완화될 수 있다고 하겠다.

제 2 절 이직의도

1. 이직의 개념

우수한 인력을 유지하는 것은 조직의 가장 중요한 과제이기도 하다 (Fernandes et al., 2013; Joseph et al., 2007). 이상적인 수준의 인사이동은 동기를 부여하고 공공기관의 창의성을 유지하는 데 도움이 될 수 있으나 (Jade, 2010), 과도한 인사이동은 조직의 성과를 저해하거나 서비스 제공을 방해하고 이직자를 교체하기 위한 추가 비용을 초래하는 등의 부정적인 효과가 나타날 수 있다(Boyne, 2017). 따라서 이직에 영향을 미치는 요인을 이해하는 것은 매우 중요하다(Lee & Maurer, 1997; Demedeiros et al., 2003; Stewart et al., 2011).

이직의 개념은 거시적 연구와 미시적 연구에서 각각 다르게 정의되고 사용된다. 거시적 연구에서 이직은 주로 노동의 이동을 의미한다. 이에 대해 Price(1989)는 ‘이직’을 한 사회 시스템의 구성원이 다른 시스템으로 넘어가는 행동으로 정의한다. 반면 미시적 연구는 조직 간의 이동을 중시한다. Mobley et al.(1979)에 따르면, 이직은 ‘조직으로부터 금전적 보상을 받는 구성원이 자발적으로 조직 내 구성원의 자격에서 해제하고 조직을 떠나는 것’으로 정의하고 있다.

조직 구성원 관점에서 이직이란 조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 자의로 구성원으로서의 자격을 종결짓고 조직을 떠나는 것을 말한다 (Mobley et al., 1982). 그리고 조직 관점에서 이는 기존의 조직 구성원을 다른 구성원으로 교체하는 행위를 의미한다.

이직의 정의는 그 범위에 따라 나누기도 하고, 자발성 여부에 따라 나누기도 한다. 범위에 따라 나누는 것은 크게 넓은 의미에서의 이직과 좁은 의미에서의 이직으로 구분한다(Price, 1989). 넓은 의미의 이직은 인력의 조직 외부로의 이동과 조직 내부로의 이동을 포괄하는 개념이다. 반면, 좁은 의미의 이직은 인력의 조직 외부로의 이동으로 한정하고 있다(김교정,

2003). 또 자발성 여부에 따라 자발적 이직과 비자발적 이직으로 나눌 수 있다. ‘자발적 이직’은 조직 구성원이 자신의 의지에 따라 이직하는 것으로 ‘사직(resignation)’을 의미하며, 보통 이직의 사유로는 조직에 대한 불만족으로 인한 이직, 더 나은 발전 기회를 위한 이직, 질병이나 임신, 출산 등 개인적 사유로 이직 등이 대표적이다. ‘비자발적 이직’은 구성원의 의지가 아닌 조직에 의해 강제적으로 이직하는 것으로서, ‘면직(forced resignation)’을 의미한다. 면직에는 해고(discharge), 일시 해고(lay off), 정년퇴직(mandatory retirement) 등이 있다(김성희, 2001).

이직은 상황에 따라 조직에 미치는 영향이 긍정적이거나 부정적일 수 있다. 이에 따라 이직은 순기능적 이직(functional turnover)과 역기능적 이직(dysfunctional turnover)으로 구분될 수 있다(Dalton et al., 1982). 순기능적 이직은 업무수행 능력이나 역량이 낮게 평가되는 조직 구성원이 이직하는 경우이다. 이런 이직은 조직에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 반면에 업무 수행 능력이나 역량이 높게 평가된 조직 구성원이 이직을 하는 경우 이를 ‘역기능적 이직’이라고 한다. 이러한 이직은 조직에 부정적인 영향을 미치기 때문에 경영자는 구성원의 이직을 회피하려고 한다.

2. 이직의도의 개념

이직에 관한 태도가 실제 이직으로 이어질 가능성이 높기 때문에 이직에 관한 연구들 대부분은 이직의도를 측정하는 데 초점을 두고 있으며(Carsten & Spector, 1987; Carlson, 2000; Steel & Ovalle, 1984), 또한 상당한 수준에서 이직의도와 실제 이직이 긍정적인 관계를 갖는다는 것이 증명되고 있기도 했다(Fishbein & Ajzen, 1975; Lambert et al., 2001; Steel & Ovalle, 1984). 우수한 인력을 유지하기 위한 인적자원관리 전략과 행동의 측면에서 이직의도는 중요한 의미를 가질 수 있다(Wang et al., 2017).

이직의도는 구성원이 현재 조직의 일원임을 포기하고 떠나려는 의도라고 정의되며(Allen & Meyer, 1984), 자발적인 의지로 현 조직을 떠나 외부 조

직으로 이동하는 것으로서 구성원이 자신이 속한 조직에서 이탈하여 새로운 조직으로 옮기려 하는 속마음이라고 정의할 수 있다(한수연·이희찬, 2015).

Mobley(1977)는 이직의도가 구성원이 어느 조직에서 일정한 기간 근무한 후 반복적이고 신중하게 생각 후에 조직을 떠나고자 하는 주관적인 바람으로 정의한다. 이직의도는 구성원이 업무에 직면하여 겪는 심리적 변화를 나타내며, 현재 업무 상황에 대한 불만을 내포하는 경우가 많다(Porter et al., 1974).

김건휘(2020)는 현재 담당하는 업무를 그만두고 타 조직이나 다른 업무로 옮겨가려는 것이라 정의하면서, 많은 선행연구에서 이직의도가 실제 이직행동을 예측할 수 있는 효과적인 선행요인 역할을 하였기에 이직행동을 대체하는 개념으로 사용하고 있다고 말하였다.

이직의도는 이와 같이 이직의 전 단계로서 조직의 구성원이기를 포기하고 소속된 직장을 자발적으로 떠나고자 하는 의도를 가리킨다(Tett & Meyer, 1993). 이직의도는 일반적으로 개인이 회사를 떠날 확률, 혹은 개인이 자발적으로 영구히 그 직장에서 탈퇴할 의지로 정의된다(Hellman, 1997; Hom & Griffeth, 1995; Price, 2001; Radzim et al., 2009).

3. 이직의도와 관련된 연구

Suminski(1980)은 이직의도에 영향을 미치는 요인을 개인적 요인(individual factors), 업무관계 요인(work-related factors), 경제적 기회 요인(economic opportunity factors)의 세 가지로 나눴다. ‘업무관계 요인’은 조직이 이직에 미치는 영향을 반영하고, ‘경제적 기회 요인’은 노동시장 특성이 이직의도에 미치는 영향을 반영하며, ‘개인적 요인’은 개인적 배경의 차이가 이직의도에 미치는 영향을 반영한다.

개인의 특성 요인에는 성별, 연령, 교육 수준, 전문 지식, 회사의 근속기간, 결혼 상태, 학력, 직급, 이직 횟수 등이 포함된다. Somers(1995)는 구성

원들의 연령과 근속기간, 학력이 이직의도에 간접적으로 영향을 미친다고 제시했다. 연령이 낮고, 업무 경험이 없고, 교육 수준이 높은 구성원들은 업무와 직업에 대한 만족도가 낮고 조직몰입이 낮은 경향이 있으며, 이러한 부정적인 태도는 이직의도를 높이는 것으로 나타났다. Chen(2000)은 중국 구성원을 대상으로 인구통계변수의 영향을 조사했는데, 직급만이 구성원의 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌으며 다른 인구통계 변수는 유의한 영향이 없었다. 그리고 성별은 조직몰입과 이직의도 사이의 관계를 조절하지만 교육수준은 이러한 조절 작용이 없었다.

업무관계 요인으로는 조직 공정성(김미선, 2009; 윤미승·박지영, 2016; 조상미·최미선, 2010), 조직적 지원(조상미·최미선, 2010; 이종찬, 2014)이나 사회적 지원(김영조·이유진, 2012) 등을 들 수 있다. 이직의도는 분배적 및 절차적 공정성과 관련이 있으며, 구성원이 조직의 분배적, 절차적 공정성을 인식하게 되면 구성원이 조직을 떠날 동기가 크게 감소하는 것으로 나타났다(윤미승·박지영, 2016).

또한, 사회적 교환 이론에 따르면 사회적 지원은 조직의 목표 달성을 지원하려는 책임을 지기 때문에 높은 사회적 지원은 낮은 이직의도로 이어진다. Wayne et al.(1997)은 사회적 지원이 구성원들에게 자신이 조직의 중요한 구성원이라는 정체성을 심어주기 때문에 이직의도와 이직이 저하된다고 한다. 선행연구의 연구에 따르면, 사회적 지원은 이직의도와 부정적인 상관관계를 나타내고 있으며(오혜·홍운기, 2017; 황승배·김동주, 2012), 일부 연구에서는 조직몰입(황승배·김동주, 2012; 조현정·김우철, 2019; 전창욱 등, 2018)과 직무만족(김문석·유시현, 2011; 최수찬·이희중, 2014)이 사회적 지원과 이직의도 사이에서 매개역할을 한다고 제기했다.

경제적 기회 요인으로 March & Simon(1958)은 취업기회가 많을 때, 즉 노동력의 공급보다 수요가 클 때 이직의도가 높아지고, 노동력의 수요가 적어 취업난이 심화될 때 이직의도는 낮아진다고 주장하였다. 김학수(2020)는 내부고용 가능성은 이직의도에 부정적인 영향을 미치는 반면 외부고용 가능성은 이직의도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

제3절 일-성장 갈등

1. 일-삶 갈등

일과 삶의 균형은 많은 구성원들이 직면한 문제가 되었다(Hayman, 2005; Moore, 2007; Pocock, 2005). 특히, 정보 및 과학기술의 광범위한 사용으로 인해 업무와 생활이 점점 더 결합되고, 그 경계가 불분명해지고 있다(Ferris & Weitzman, 2001; Henley & Quick, 2004; Reiter, 2007). 일-삶 균형과 일-삶 갈등은 동전의 양면과 같이 동일한 개념으로 사용되며, 일-삶 균형은 일반적으로 직장과 개인의 생활 또는 역할 사이에 갈등이 없는 것으로 정의된다(Frone, 2003; Quick, et al., 2004).

일-삶 갈등은 ‘역할 간의 갈등’으로 정의되며, 역할 갈등이란 두 개 이상의 역할을 수행해야 하는 상황에서 여러 역할에 대한 압력이 동시에 발생하여 한 역할에 대한 요구에 순응하는 것이 다른 역할에 대한 요구에 순응하는 것을 어렵게 만드는 것으로서 개별 역할들이 각기 다른 규범과 책임을 요구 받을 때 갈등이 일어난다(Kahn et al., 1964; Greenhaus & Beutell, 1985). 이러한 역할 간의 갈등은 갈등의 원천(source)에 따라서 두 가지 방향으로 구분할 수 있다. 하나는 일-삶 갈등(work-to-life conflict), 즉 업무역할이 개인 생활의 역할을 어렵게 만들으로써 갈등이 야기되는 것이고, 다른 하나는 삶-일 갈등(life-to-work conflict), 즉 개인 생활의 역할이 업무 역할 수행에 부정적 영향을 미침으로써 갈등이 발생하는 것이다(Frone et al., 1992).

일-삶 갈등에 대한 연구는 대부분 가정에 초점을 맞추고 있는 반면(Tziner & Sharoni, 2017; Kirrane & Buckley, 2004), 개인의 성장과 발전에 초점을 둔 연구는 아직 많이 부족하다(Hyman J. Summers, 2004; Cha, 2008; Keeney et al., 2013; Kim et al., 2005; Kim & Park, 2008; Lim, 1996). 특히, 최근 구성원(1980년대 이후 출생)들은 가정과 여가보다 자기 성장을 더 중시하는 경향을 보이고 있다(황의석·신형철, 2020). 따라서 근

무시간 외 업무전달이 일-성장 갈등에 미치는 영향을 탐구할 필요가 있다 (Aryee & Chay, 2001; Major et al., 1995).

2. 일-성장 갈등

성장은 개인의 행복에 영향을 미치는 중요한 요소로 강조되어 왔다 (Aryee et al., 2014). 매슬로(A. H. Maslow)는 인간의 기본 욕구가 생리적 욕구, 안전 욕구, 사랑의 욕구, 존중의 욕구, 자기실현의 욕구의 계층적 구조를 갖는 것으로 주장하였다. 그는 자아실현 욕구를 가장 상위의 욕구로 설명하고 있는데, 이는 자신의 잠재적 능력을 실현하는 것을 중시하는 추세를 나타낸다. Phillips & Bedeian(1994)은 개인은 자신이 성장하고 발전하기를 고대하는 욕구를 가지고 있으며, 이러한 성장욕구는 개인이 조직에서 성장하고자 하는 개인적인 특성으로서 자아실현에 대한 열망을 의미한다. 일-성장 갈등은 직장생활과 성장욕구의 적합성을 반영하고 직장생활이 개인의 성장과 발전에 부정적인 영향을 미치는 것, 즉 직장생활에서 요구하는 역할이 과도하여 구성원이 자신의 성장과 발전에 충분한 시간과 에너지를 투입할 수 없을 때 발생하는 갈등을 의미한다.

일-성장 갈등의 개념은 역할 이론, 자원보존이론을 통해 설명할 수 있다. 역할 이론에 따르면 일-성장 갈등은 시간 기반 갈등, 스트레스 기반 갈등, 행동 기반 갈등의 세 가지 형태로 구성된다고 제시되고 있으며, 시간 기반 갈등은 업무 영역에서 사용하는 시간이 많아 성장 영역에서 시간을 투입하기 어려울 때 발생하는 것을 가리키고, 긴장 기반 갈등은 업무 역할로 인해 받는 긴장이나 스트레스가 성장 역할을 수행하는 데 영향을 미칠 때 발생한다. 그리고 행동 기반 갈등은 두 영역의 역할 요구나 원하는 행동 패턴이 서로 일치하지 않을 때 발생한다(Greenhaus & Beutell, 1985; Lee, 2016).

자원보존이론은 Hobfoll(1989)에 의해 처음 도입된 이론으로서 소진의 원인을 설명하는 모형으로 이용되고 있다. 자원보존이론에 따르면 일과 성

장 영역의 상이한 여러 요구에 대처하고 주어진 역할을 효과적으로 수행하기 위해 필요한 물질적, 정서적, 인지적 자원이 있는데, 한정된 자신의 자원을 일과 성장에서 비롯되는 경쟁적 요구에 조화롭게 배분하고 활용하기 어려워질 때 일과 성장 사이에 갈등이 생기게 된다.

일-성장 갈등에 관한 연구를 살펴보면, 일-성장 갈등이 이직의도(김일옥 등, 2021), 직무 스트레스(황의석·신형철, 2020)를 유발할 수 있다. 그리고 감정적 몰입(Yung, 2017), 직무만족(이유진·황선환, 2018)을 떨어뜨릴 수 있다는 것을 확인했다.

제4절 자원보존이론

자원보존이론(resource conservation theory)의 등장은 사람들의 스트레스 발생 원인을 탐구한 데서 비롯되었다. 스트레스 원인에 관한 연구는 1930년대로 거슬러 올라갈 수 있는데, 예를 들어 Walter는 스트레스의 개념을 연구한 최초의 연구자 중 한 명으로 스트레스가 어떻게 인간에게 작용하는지 그리고 사람들이 스트레스를 받았을 때 어떻게 표현하고 행동하는지 초점을 두고 연구를 진행하였다(Cannon, 1939).

Hans Selye(1950)는 W. B. Cannon의 연구를 바탕으로 사람들의 스트레스 반응을 더 깊이 탐구하고, 스트레스 자체가 사람들이 환경 문제에 직면하기 위해 개발하는 보호 메커니즘일 수 있다고 제안했다. 1970년대 Joseph은 스트레스가 발생하는 이유가 환경의 요구와 생물체의 반응능력 사이에 불균형이 생겼기 때문이라고 생각하였다. 동시에 이 이론에 근거하여 Hans Selye(1950)는 스트레스를 하나의 반응이 아닌 자극으로 정의하자는 주장을 제기하였다.

이러한 이론과 연구에 근거하여 Hobfoll은 자원보존이론을 제안했으며 현재 많이 사용되는 이론 중 하나이다. 자원이란 개인이 가치 있다고 생각하는 실물, 조건, 개인의 특성 등을 말하며 물리적 자원(예: 생활환경, 작

업), 조건적 자원(예: 사회적 관계, 자격, 경험), 개인 특성(예: 자기효능, 자존감), 에너지 자원(예: 시간, 돈, 지식 및 사회적 지원)의 4가지 유형으로 분류할 수 있다(Hobfoll, 1989).

자원보존이론의 핵심은 개인은 가치 있는 자원을 획득, 보존, 유지하기 위해 최선을 다하며 자원의 손실을 방지하기 위해 노력한다는 것이다. 개인이 자원의 손실을 예상하거나 실제로 손실을 보아 개인에게 위협이 된다면 이러한 위협은 개인에게 스트레스를 준다. 개인이 충분한 자원을 가지고 있다면 자원의 손실은 큰 위협이 되지 않으며 개인은 적시에 후속 자원을 얻을 수 있지만, 구성원이 자원 손실에 직면하거나 가치 있는 자원을 투자한 후 효과적으로 보충할 수 없는 경우 그로 인해 발생하는 스트레스는 자원 손실을 줄이기 위한 구성원의 자원 투자 노력을 기대에 못 미치게 하고 오히려 자원 손실 과정을 가속한다.

자원보존이론에 따르면 다양한 분야에서 사용되는 자원은 모두 자신의 기존 자원에서 비롯된다. 따라서 특정 분야에 사용되는 자원이 증가하면 다른 분야에 사용되는 자원이 감소할 수밖에 없다. 근무시간 외 업무전달은 업무 및 성장 영역에서 구성원의 자원 할당(예: 시간, 에너지 등)에 영향을 미치며 구성원의 기존 자원이 성장 영역에서 업무 영역으로 유입된다.

업무 분야에서 근무시간 외 업무전달은 자원유입을 의미한다. 구성원이 업무를 완료하는 데 사용되는 자원이 증가함으로써 직업에 대한 통제력이 향상되어 업무 역할에 빠르게 대응할 수 있다(Orloski & Yates, 2006). 이러한 근무시간 외 업무전달은 구성원의 업무 통제력을 촉진할 수 있으며, 이 통제력은 구성원이 후속 자원을 추가로 얻는 데 도움이 되는 새로운 가치가 있는 자원이 된다. 예를 들어 근무시간 외 업무전달은 구성원들의 업무 통제력을 높이고 행복감을 높이는 데 도움이 된다(Richardson & Thompson, 2012).

개인의 삶의 측면에서 근무시간 외 업무전달은 자원유출을 의미한다. 구성원이 성장 분야에서 사용하던 자원이 업무처리에 '유용'되어 개인의 자

아실현 기회를 효과적으로 수행하지 못할 수 있다. 또한 일-성장 갈등이 생김으로써 구성원의 스트레스를 증가시키고, 이러한 높은 스트레스는 개인의 자원 손실을 증대시킨다. 그리고 자원이 과도하게 손실될 때, 감정소진이 일어나며, 이러한 감정소진은 부정적인 업무 수행 및 이직의도를 초래할 수 있다.

제5절 직무요구-자원 이론

직무요구-자원 이론(job demands-resources model)은 구성원이 경험하는 직무소진과 직무열의를 설명하는 데 사용되는 포괄적인 이론이다. 직무요구-자원 이론은 Karasek(1979)의 직무요구-통제 이론(job demand and control model)에 기초하여 발전하였다. 직무요구-자원 이론에 따르면 조직마다 가지는 구체적인 업무조건이나 상황은 다르지만, 기본적으로 조직의 업무특성은 직무요구(job demand)와 직무자원(job resources)의 두 가지 핵심 요소로 구분할 수 있다(Bakker et al. 2004; Demerouti et al. 2001). 여기서 '직무요구'란 구성원이 맡은 직무를 수행할 때 신체적, 정신적 노력을 함으로써 생리적, 심리적 비용을 발생시키는 것을 의미한다(Demerouti, et. al. 2001 ; Schaufeli & Bakker, 2004). 직무요구가 구성원에게 지속적으로 이어질 경우 역할 갈등, 역할 모호성, 역할 과부하, 업무 과부하가 발생할 수 있고(Bakker & Demerouti, 2007; Scaufeli & Bakker, 2004), 심할 경우에는 직무소진이나 이직으로 이어질 수 있다(Meijman & Mulder, 1998).

반면에 '직무자원'은 실제 업무에서 직원이 얻을 수 있는 물질, 정신, 사회 및 기타 측면의 자원을 말하며, 이러한 자원은 업무와 관련된 긴장이나 부정적인 영향을 효과적으로 감소시킬 수 있다(Demerouti et al., 2001). 따라서 직무요구는 구성원들이 정신적, 신체적 피해를 입게 하고 스트레스를 받게 하는 반면에 직무자원은 이러한 부정적인 요인의 영향을 줄이고 개인

에게 긍정적인 영향을 줄 수 있다(김화연·박성민, 2017).

직무요구와 직무자원은 구성원의 스트레스와 긴장, 직무소진 등의 발생과 제거과정에서 매우 중요한 역할을 하며(Schaufeli & Bakker, 2004; Podsakoff et al. 2007), 이러한 관점에서 본 연구는 직무요구-자원 이론을 기반으로 하여 근무시간 외 업무전달의 빈도와 업무량이 일-성장 갈등에 미치는 영향, 그리고 이들 관계에서 전달업무의 중요성과 긴급성의 조절효과를 살펴보고자 하였다.



Ⅲ. 연구 설계

제1절 가설설정

1. 근무시간 외 업무전달과 이직의도의 관계

자원보존이론은 개인이 자원손실을 당하거나 자원손실의 위협에 직면하여 많은 양의 자원을 투자했지만, 이에 상응하는 자원보충이 이루어지지 않을 때 심리적 스트레스가 발생한다고 주장한다(Hobfoll, 1989). 스트레스는 구성원들의 이직의도를 갖게 하는 중요한 요인이다.

근무시간 외에 높은 빈도와 업무량의 업무를 전달받으면 업무 분야에 더 많은 자원을 투입해야 하기 때문에 자신이 가진 자원은 상대적으로 줄어든다. 따라서 개인의 에너지가 빠르게 소모되어 직무소진 등과 같은 부정적이 영향이 초래될 수 있다(김도영·김종인, 2015; 김형주·유태용, 2013; Ayyagari et al., 2011). 예를 들어, 근무시간 외 업무전달은 일-가정 갈등(황문영·김병직, 2021; Ahuja et al., 2007; Karatepe, 2013), 정서적 소진(박진아·오세진, 2011; 임권열·이현웅, 2020), 지식은폐(Sofyan, 2021), 이직의도(Shahzad et al., 2020), 직무 스트레스(Habibie, 2020) 등을 유발할 수 있다.

이러한 상황이 효과적으로 완화될 수 없는 경우 구성원들은 이직을 통해 문제를 해결하고자 할 가능성이 커진다. 즉, 구성원은 근무시간 외 업무전달을 받을 때 자신의 자원을 많이 소모하게 되고, 이 때문에 부정적인 감정이 조성되고 결국 이직의도까지 이어지게 된다(Claartje et al., 2016; Ferguson et al., 2016; Pan Qingquan & Wei Huimin, 2017). 이상의 이론적 논의를 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H1: 근무시간 외 업무전달은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1a: 근무시간 외 업무전달의 빈도는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1b: 근무시간 외에 전달되는 업무량은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 근무시간 외 업무전달과 일-성장 갈등의 관계

근무시간 외 업무전달은 구성원들의 일과 성장의 경계를 점점 모호하게 만든다. 왜냐하면, 퇴근 후, 주말이나 휴가 때 스마트폰을 통해 이메일이나 문자, 전화 등으로 업무를 전달하는 경우가 많기 때문이다(Kossek & Lautsch, 2008). 자원보존이론에 따르면 구성원이 동시에 여러 역할을 할 때 자원이 부족하면 스트레스와 감정소진이 발생할 수 있다(Shaffer, 2001). 업무와 성장 영역의 상이한 여러 요구에 대처하고 주어진 역할을 효과적으로 수행하는데 필요한 물질적, 정서적, 인지적 자원에 제약이 있기 때문이다. 제한된 자신의 자원을 업무와 성장 분야에서 비롯되는 경쟁적 요구에 조화롭게 배분하고 활용하기 어려워질 때 갈등이 생기게 된다(Shernoff et al., 2011).

근무시간 외 업무전달은 구성원들로 하여금 자신의 시간을 합리적으로 활용하기 어렵게 만듦으로써 일-가정 갈등을 초래할 수 있으며(오성탁 등, 2015; Boswell & Buchanan, 2007; Cowan & Hoffman, 2007; Chen et al., 2019; Edley, 2001; Golden & Geisler, 2007; Wang et al., 2022), 이는 똑같은 이유로 일-성장 갈등을 유발할 수 있다(Mansour & Mohanna, 2018).

이상의 논의에 따르면, 구성원들이 근무시간 외에 업무를 처리하는데 더 많은 자원(노력, 시간, 에너지)을 할애해야 할 때 에너지가 고갈되어 자기개발과 성장에 투입되는 자원(노력, 시간, 에너지)이 부족하게 되며, 이로 인해 일-성장 갈등이 발생하게 된다. 이에 근거하여 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H2: 근무시간 외 업무전달은 일-성장 갈등에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2a: 근무시간 외 업무전달의 빈도는 일-성장 갈등에 정(+)

의 영향을 미칠 것이다.

H2b: 근무시간 외에 전달되는 업무량은 일-성장 갈등에 정(+)

의 영향을 미칠 것이다.

3. 일-성장 갈등과 이직의도의 관계

인간의 성장과 발전을 인간 삶의 핵심적인 요소라는 점에서 업무와 성장의 균형을 맞추는 것은 구성원들의 삶에 있어서 매우 중요하다. 그러나 한 사람이 사용할 수 있는 시간과 에너지 등의 자원은 제한적일 수밖에 없기 때문에 자원에 대한 경쟁은 업무와 성장의 역할 사이의 충돌을 일으킨다. 그리고 역할 충돌로 인한 스트레스와 긴장은 업무와 관련된 부정적인 결과들과 관련이 있다(Allen et al., 2000; Eby et. al., 2005; Kossek & Ozeki, 1998).

그 중에서 대표한 것이 이직의도이다. 일-삶 갈등은 부정적인 감정을 유발하고, 이러한 부정적인 감정 상태의 지속은 구성원들로 하여금 조직을 떠나는 것에 대해 생각하게 할 수 있다(손동민, 2017; 이선경 등, 2014; Baik et al., 2019; Elloy & Smith, 2004; Frone, 1992; Haar, 2004; Lee, 2007; Mesmer et al., 2005; Tripathi & Pankaj, 2017; Wang et al., 2017; Sarooj & Nazia, 2008; Yuan, 2006). 구성원들이 강한 일-성장 갈등을 경험할 때, 이러한 갈등을 줄이기 위한 목적으로 이직을 선택할 가능성이 커진다(Carr et al., 2008). 한편, 일-성장 균형은 이직의도를 유의하게 감소시키는 것으로 밝혀졌다(Kim et al., 2021; Park, 2017). 이상의 논의와 선행 연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H3: 일-성장 갈등은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4. 일-성장 갈등의 매개효과

이상 두 개의 가설(H2와 H3)을 논리적으로 연결했을 때, 즉 근무시간 외 업무전달과 일-성장 갈등의 관계, 그리고 일-성장 갈등과 이직의도의 관계를 연결하면, 일-성장의 갈등이 근무시간 외 업무전달과 이직의도 간의 관계를 매개하는 것으로 볼 수 있다. 자원보존이론에 따르면, 근무시간 외에 과도한 빈도와 업무량을 수행하는 것은 개인생활에 부정적인 영향을 미치고, 그렇게 발생한 일-성장 갈등이 자원 부족과 자원 보존 위협으로 이어지기 때문에, 자원 보존을 위해 직장생활을 포기할 수 있다. 직무요구-자원 이론에 따르면, 근무시간 외 업무전달은 직원들을 항상 긴장시키고, 이러한 높은 수요의 업무는 직원들의 개인 성장 기회를 감소시킨다. 이러한 일-성장 갈등이 직장생활에 대한 부정적인 태도로 이어져 이직의도를 유발할 수 있다.

자원보존이론과 직무요구-자원 이론에 따르면, 근무시간 외 업무전달은 구성원들의 일-성장 갈등을 심화시켜, 결국 직원들이 이직의도를 갖도록 촉진한다고 예측할 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**H4: 일-성장 갈등은 근무시간 외 업무전달과 이직의도의 관계를 정(+)
의 영향으로 매개할 것이다.**

H4a: 일-성장 갈등은 근무시간 외 업무전달의 빈도와 이직의도의 관계를 정(+)
의 영향으로 매개할 것이다.

H4b: 일-성장 갈등은 근무시간 외 업무전달의 업무량과 이직의도의 관계를 정(+)
의 영향으로 매개할 것이다.

5. 전달업무의 중요성과 긴급성의 조절효과

직무요구-자원 모형(job demands-resources model: JD-R model)은 구성원이 업무수행 과정에서 직면하는 업무부담과 그로 인한 심리적 경험 간

의 관계를 검토하는 이론이다. 직무요구-자원 이론의 기본 가정에 따르면, 비록 많은 조직들이 처한 구체적인 직무조건이나 상황이 저마다 조금씩 다르긴 하지만, 이들 조직의 직무특성들은 크게 직무요구(job demands)와 직무자원(job resources)이라는 두 가지 일반적 요인들로 구분해 볼 수 있다. 따라서 구성원이 근무시간 외에 업무전달을 받게 되면 성장 분야에 투입되는 시간, 자원, 에너지 등에 지장을 초래할 수 있다. 이러한 높은 직무요구로 인해 구성원의 신체적 자원, 정신적 자원, 시간 및 에너지를 소모하게 될 것이다.

이처럼 스트레스를 유발하는 과도한 수준의 직무요구에 직면한 구성원에게 직무 부담에 대처할 수 있는 적절한 통제력과 자원을 제공하지 않으면 동기 상실을 비롯해 직무 긴장과 불안, 직무소진 등 부정적인 생리적, 심리적 경험을 겪게 된다. 이는 직무만족, 조직몰입 저하와 이직의도 증대 등 조직에 심각한 부정적 영향을 끼친다(Bakker et al., 2004). 그러나 구성원은 중요하거나 긴급한 업무를 받았을 때 전달된 업무를 상사 또는 동료가 자신을 인정하는 것으로 간주할 수 있다. 즉, 내가 능력이 있기 때문에 긴급하거나 중요한 업무를 나에게 보내는 것이라고 생각하는 것이다. 이는 구성원들의 자존감을 증가시키며 동시에 구성원들에게 일정한 업무자원을 제공하고, 관련된 업무자원이 존재할 경우, 높은 업무요구로 인한 부정적인 영향을 완화할 수 있다. 또한, 근무시간 외에 전달되는 업무가 중요하고 긴급한 것인 경우, 비록 자신의 개인 시간에 업무를 해야 하는 불편함이 있을지라도, 부서나 조직의 성과에 중요한 영향을 미친다는 점에서 불가피한 것으로 받아들임으로써 근무시간 외 업무전달의 부정적인 효과가 완화될 수 있다고 하겠다. 이상의 논의를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H5: 전달업무의 중요성과 긴급성은 근무시간 외 업무전달과 일-성장 갈등의 정(+)의 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 전달업무의 중요성과 긴급성이 높은 경우 근무시간 외 업무전달과 일-성장 갈등 간의 정

(+)의 관계가 완화될 것이다.

H5a: 전달되는 업무의 중요성은 근무시간 외 업무전달의 빈도와 일-성장 갈등의 정(+)의 관계를 조절할 것이다.

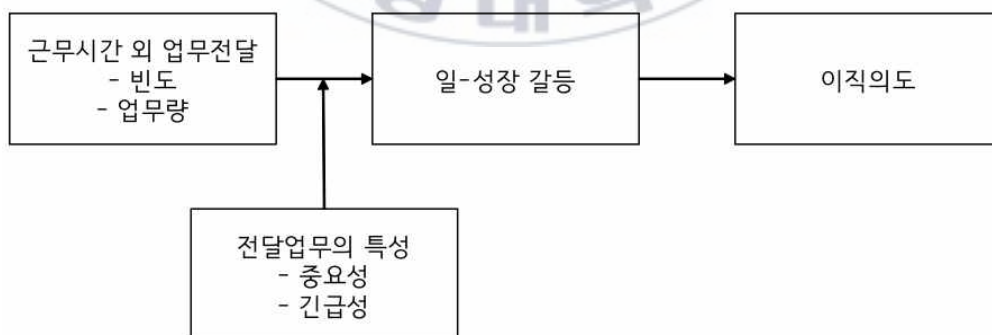
H5b: 전달되는 업무의 중요성은 근무시간 외 업무전달의 업무량과 일-성장 갈등의 정(+)의 관계를 조절할 것이다.

H5c: 전달되는 업무의 긴급성은 근무시간 외 업무전달의 빈도와 일-성장 갈등의 정(+)의 관계를 조절할 것이다.

H5d: 전달되는 업무의 긴급성은 근무시간 외 업무전달의 업무량과 일-성장 갈등의 정(+)의 관계를 조절할 것이다.

제2절 연구모형

본 연구는 근무시간 외 업무전달의 빈도와 업무량이 일-성장 갈등과 이직의도에 미치는 영향, 그리고 전달업무의 중요성 및 긴급성이 어떠한 조절역할을 수행하는지에 대해 검증하는 것을 목적으로 하고 있다. 이를 위하여 가설 설정의 부분에서 도출된 가설을 바탕으로 다음과 같이 연구모형을 구성하였다.



<그림 2> 연구모형

제3절 연구조사 및 연구방법 설계

1. 표본의 설정 및 자료 수집

본 연구는 한국과 중국의 직장인을 대상으로 설문조사를 진행하였으며, 설문지는 자기보고(self-reporting) 방식을 채택하였다. 2023년 4월 24일부터 2023년 5월 4일까지 10일 동안 한국 162매, 중국 329매 총 491매의 설문을 회수했다. 그중 부실 응답 설문지를 제거한 후, 한국 설문지 149매, 중국 설문지 260매 총 409매를 최종 분석에 활용하였다.

2. 변수의 조작적 정의 및 측정도구

본 연구는 근무시간 외 업무전달의 빈도와 업무량이 일-성장 갈등과 이직의도에 미치는 영향, 그리고 전달업무의 중요성과 긴급성이 근무시간 외 업무전달의 빈도, 업무량과 일-성장 갈등 사이의 관계에 미치는 조절효과를 검증하는 것을 목적으로 한다. 근무시간 외 업무전달의 빈도, 업무량을 독립변수로, 일-성장 갈등을 매개변수로, 전달업무의 중요성과 긴급성을 조절변수로 설정하였고, 이직의도를 종속변수로 설정하였다. 모든 변수의 측정은 Likert 7점 척도를 사용하였으며, 본 연구에서 사용한 변수들의 조작적 정의는 다음과 같다.

1) 근무시간 외 업무전달의 빈도와 업무량

본 연구는 근무시간 외 업무전달은 근무시간 외(출근 전, 퇴근 후, 쉬는 날)에 구성원이 이동통신 도구(전화, SNS, 이메일)를 사용하여 상사, 동료 또는 부하 직원 등에게 업무와 관련된 정보를 전달하는 것이라고 정의하였다. 본 연구에서는 근무시간 외 업무전달의 특징을 빈도와 업무량으로 세분화하고 근무시간 외 업무전달의 대상, 시간과 매체에 대한 통계분석을

진행하였다. 근무시간 외 업무전달의 빈도를 측정하기 위해 두 가지 설문 문항을 사용했다. 한 문항은 ‘지난 1개월 동안 근무시간 외에 업무전달을 받은 횟수’를 질문하고 있고, 다른 한 문항은 지난 1개월 동안 근무시간 외에 업무전달을 얼마나 자주 받았는지 7점 척도로 질문하였다.

근무시간 외 업무전달의 업무량을 측정하기 위하여 Bolino et al.(2005)의 세 가지 설문문항을 수정하고 하나의 설문문항을 추가해 사용하였다. 구체적인 설문문항은 ‘지난 1개월 동안 근무시간 외에 과도하게 많은 양의 업무를 전달받았다’, ‘근무시간 외에 전달되는 업무량은 지나치게 많은 편이다’등 4문항으로 측정하였다.

업무시간 외 업무전달에 관한 설문문항은 총 9문항이며, 그 중 근무시간 외 업무전달의 대상, 매체, 시간은 각각 1항목, 빈도는 2항목으로 측정하였다. 그리고 업무량은 4문항으로 측정하였다.

2) 전달업무의 중요성과 긴급성

본 연구는 전달업무의 중요성을 측정하기 위해 Hackman & Oldham (1980)의 연구에서 사용한 5개의 설문문항을 수정하여 사용하였다. 구체적인 설문문항은 ‘근무시간 외에 전달되는 업무는 회사와 다른 부서의 목표달성에 큰 영향을 미치는 것이다’, ‘근무시간 외에 전달되는 업무를 수행하지 않으면 우리 부서나 회사에 큰 영향을 미친다’, ‘근무시간 외에 전달되는 업무는 다른 조직 구성원들의 업무를 수행하는 데 있어서 중요한 역할을 하는 것이다’ 등 5문항으로 측정하였다.

전달업무의 긴급성을 측정하기 위해 Kenneth(1982)의 연구를 참고하여 자체적으로 새로운 설문문항을 개발하여 사용했다. 구체적인 설문문항은 ‘근무시간 외에 전달되는 업무는 대부분 긴급하게 처리해야 하는 것이다’, ‘근무시간 외에 업무전달을 하는 주된 이유는 시간적으로 급박하기 때문이다’ 등 4문항으로 측정하였다.

3) 일-성장 갈등

일-성장 갈등은 업무를 수행하거나 업무를 수행하는 것에 대한 스트레스로 인해 성장에 투입되는 시간, 에너지 및 기회가 줄어들 수밖에 없는 것으로 정의하였다. 일-성장 갈등을 측정하기 위해 김정운·박정열(2008)이 개발한 설문문항 중에 요인적재치가 가장 높은 5개 설문문항을 수정하여 사용하였다. 구체적인 설문문항은 ‘나는 근무시간 외에 전달되는 업무 때문에 자기개발 계획을 실천하기 어렵다’, ‘근무시간 외에 전달되는 업무에 치이다 보니 나의 목표가 무엇인지를 잊게 된다’, ‘나는 근무시간 외에 전달되는 업무 때문에 피곤해서 자기개발을 할 마음이 생기지 않다’ 등 5문항으로 구성되었다.

4) 이직의도

이직의도는 자발적으로 조직을 이탈하려는 의도로 정의되었다. 이직의도를 측정하기 위해 Dress & Shaw(2001)가 개발한 3개의 설문문항과 부터 탄훤(2023)이 추가한 하나의 설문문항으로 4문항을 사용하였다. 구체적인 측정 항목은 나는 ‘이 회사를 그만두고 싶다’, ‘다른 조직에서 일할 수 있는 기회가 주어진다면 현재 조직을 떠날 것이다’ 등 4문항으로 측정하였다.

<표 3-1> 설문지의 구성

구분	측정 변수	문항수	출처	구성	
독립변수	근무시간 외 업무전달	전달매체	1		I-2
		전달주체	1		I-3
		전달시점	1		I-4
		빈도	2		I-1, II-1
		업무량	4	Bolino et al. (2005)	II-2, 9, 12, 13
매개변수	일-성장 갈등	5	김정운·박정열 (2008)	III-1, 2, 3, 4, 5	
조절변수	전달업무 의 특성	중요성	5	Hackman & Oldham(1980)	II-3, 5, 8, 10, 14
		긴급성	4	Kenneth(1982)	II-7, 4, 6, 11
종속변수	이직의도	4	Dress & Shaw (2001); 부티탄웬 (2023)	IV-1, 2, 3, 4	

제4절 표본의 인구통계학적 특성

표본의 인구통계 특성을 살펴보면 <표 3-2>와 같다. 응답자의 성별은 남성이 171명(41.8%), 여성이 238명(58.2%)으로 여성의 비율이 높은 것으로 나타났으며, 국적의 경우 중국과 한국 응답자가 각각 260명(63.6%)과 149명(36.4%)을 차지하고 있다.

연령별 구성을 살펴보면 20대가 109명(26.7%), 30대가 169명(41.3%), 40대가 101명(24.7%), 50대 이상이 30명(7.3%)으로 30대가 가장 높게 나타났다.

결혼 여부를 보면 기혼이 275명(67.2%)이고 미혼이 134명(32.8%)이었다. 자녀 유무의 경우 자녀가 있는 응답자가 184명(45.0%)이고, 나머지 225명(55.0%)은 자녀가 없는 응답자이었다.

근속기간은 1년 미만이 30명(9.5%), 2~5년이 161명(39.4%), 6~9년이 96명(23.4%), 10~19년이 81명(19.8%), 20년 이상이 32명(7.9%)인 것으로 나타났다.

직급은 사원급이 236명(57.7%), 대리급이 44명(10.8%), 과장급이 34명(8.3%), 차장급이 52명(12.7%)이고, 부장급 이상이 43명(10.5%)으로 나타났다.

직종은 사무관리직이 54명(13.2%), 영업직이 66명(16.1%), 생산기술직이 123명(30.1%), 연구개발직이 58명(14.2%), 전문직이 43명(10.5%), 기타가 65명(15.9%)으로 생산기술직이 가장 많았다.

고용형태에 대해 살펴보면 정규직이 147명(35.9%)이고, 계약직, 임시직, 파트타임직, 기타가 각각 132명(32.3%), 64명(15.6%), 35명(8.6%), 31명(7.6%)이었다.

산업은 제조업이 97명(23.7%), 금융업이 24명(5.9%), 유통업이 28명(6.8%), 건설업이 82명(20.0%), 정보통신업이 32명(7.8%), 서비스업이 105명(25.7%), 기타가 41명(10.1%)으로 나타났다.

<표 3-2> 인구통계특성 분석결과(N=409)

항목		빈도	비율(%)
성별	남성	171	41.8
	여성	238	58.2
국적	중국	260	63.6
	한국	149	36.4
연령	20대	109	26.7
	30대	169	41.3
	40대	101	24.7
	50대 이상	30	7.3
결혼 여부	기혼	275	67.2
	미혼	134	32.8
자녀 유무	있음	184	45.0
	없음	225	55.0
근속기간	1년	39	9.5
	2~5년	161	39.4
	6~9년	96	23.4
	10~19년	81	19.8
	20년 이상	32	7.9
학력	고졸	22	5.4
	전문대졸	89	21.8
	4년제 대졸	178	43.5
	대학원졸 이상	120	29.3
직급	사원급	236	57.7
	대리급	44	10.8
	과장급	34	8.3
	차장급	52	12.7
	부장급 이상	43	10.5
직종	사무관리직	54	13.2
	영업직	66	16.1
	생산기술직	123	30.1
	연구개발직	58	14.2
	전문직	43	10.5
	기타	65	15.9

고용형태	정규직	147	35.9
	계약직	132	32.3
	임시직	64	15.6
	파트타임직	35	8.6
	기타	31	7.6
산업	제조업	97	23.7
	금융업	24	5.9
	유통업	28	6.8
	건설업	82	20.0
	정보통신업	32	7.8
	서비스업	105	25.7
	기타	41	10.1
합계		409	100

제5절 분석방법

본 연구는 SPSS 27.0을 활용하여 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석, 기술통계 분석, 상관관계 분석과 회귀분석을 실시하였으며, Hayes SPSS PROCESS MACRO v.4.1을 사용하여 매개효과와 조절효과를 분석하였다.

먼저, 설문지의 타당성과 신뢰도를 검증하였으며, 그 다음에 측정변수의 평균값과 표준편차 및 그 상관관계를 분석하였다.

다음으로, 근무시간 외 업무전달의 횟수, 전달 매체, 전달 주체, 전달 시점을 국가별로 집계하고 통제변수가 연구 변수들에 미치는 영향을 검증하기 위해 국적, 성별, 결혼 여부, 자녀 유무, 연령, 근속기간에 대해 독립표본 t검정과 일원배치분산분석(one-way ANOVA)을 활용하여 집단 간 차이 분석을 실시하였다.

마지막으로 연구가설을 검증하기 위해 단계적 회귀분석을 실시했다. 조절효과를 검증하기 위해 Simple Slope Test를 사용했으며, 매개효과를 검증하기 위해 Baron & Kenny(1986)의 방법을 기반으로 위계적 회귀분석을

실시했다. 또한, Hayes(2013)의 SPSS PROCESS MACRO v.4.1을 사용하여 매개효과 분석을 추가로 실시하였다.



IV. 분석결과

제1절 측정도구의 타당성 및 신뢰도 분석

1. 탐색적 요인 분석

측정도구의 타당성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다. 탐색적 요인분석에는 주성분 분석(principal components analysis)을 사용하였고, 요인행렬의 회전은 직교회전(varimax) 방법을 채택하고 고유값(eigen value)이 1 이상인 요인만 선택하였다.

다음 <표 4-1>에서 보는바와 같이 Bartlett의 구형성 검증결과 $\chi^2=7287.411(df=528, p=.000)$, 전체분산은 68.272%로 측정 모형이 적합하다는 것이 확인되었다. 변수 추출 결과 최종적으로 업무량, 일-성장 갈등, 중요성, 긴급성, 이직의도 5가지 요인이 도출되었다. 또한 요인적재치(factor loading)가 .5보다 크면 유의한 것으로 판단되므로 본 연구의 5가지 변수는 타당성이 있는 것으로 판단할 수 있다.

<표 4-1> 요인분석 결과

구분 변수	성분				
	1	2	3	4	5
업무량1	.209	-.004	-.036	.764	.144
업무량2	.137	.006	-.006	.784	.020
업무량3	.091	.019	-.101	.799	.132
업무량4	.112	-.006	-.004	.833	.093
중요성1	.099	.819	-.021	.037	.223
중요성2	.069	.788	.099	.092	.135
중요성3	.119	.741	.043	.005	.015
중요성4	.207	.713	-.002	-.045	.126
중요성5	.159	.770	-.097	-.077	.177
긴급성1	.198	-.021	.771	-.173	.134
긴급성2	.069	-.016	.861	-.001	.091
긴급성3	.014	.045	.842	.077	.046
긴급성4	.219	.021	.760	-.125	.103
일-성장갈등1	.796	.208	.110	.108	.136
일-성장갈등2	.822	.106	.093	.110	.142
일-성장갈등3	.789	.127	.118	.155	.092
일-성장갈등4	.812	.138	.021	.148	.060
일-성장갈등5	.798	.159	.150	.118	.134
이직의도1	.207	.243	.157	.109	.705
이직의도2	.086	.144	.047	.093	.806
이직의도3	.124	.103	.035	.037	.822
이직의도4	.091	.186	.139	.171	.733
고유값	3.932	2.702	1.977	1.774	1.342
설명분산(%)	11.914	8.189	5.991	5.376	4.067
누적분산(%)	35.735	52.839	58.83	64.206	68.272

KMO=.885, Bartlett($\chi^2=7287.411$, $df=528$, $p=.000$)

2. 신뢰도 분석

본 연구의 변수는 신뢰도 계수가 <표 4-2>와 같이 빈도 .757, 업무량 .850, 일-성장 갈등 .913, 긴급성 .867, 중요성 .857, 이직의도 .836으로서 6개 변수 모두 .7 이상으로 나타남으로써 측정도구의 신뢰도가 확인되었다.

<표 4-2> 신뢰도 분석 결과

변수	요인		문항수	Cronbach's Alpha(α)
독립변수	근무시간 외 업무전달	빈도	2	.757
		업무량	4	.850
매개변수	일-성장 갈등		5	.913
조절변수	전달업무의 특성	중요성	4	.857
		긴급성	5	.867
종속변수	이직의도		4	.836

제2절 상관관계 분석

본 연구의 가설을 검증하기에 앞서 변수들의 평균과 표준편차 및 변수 간의 상관관계를 분석하였다. <표 4-3>에서 보는 바와 같이, 근무시간 외

업무전달의 빈도는 연령($r=.107$, $p<.05$), 성별($r=.154$, $p<.01$), 근속기간($r=.115$, $p<.05$), 직급($r=.160$, $p<.01$)과 정(+)의 유의적인 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 즉, 여성 구성원은 남성 구성원보다 근무시간 외 업무전달의 빈도가 더 많다는 것을 보여주고 있다. 그리고 구성원의 연령, 직급이 높을수록, 근속기간이 길수록 근무시간 외 업무전달의 빈도가 더 많다는 것을 의미한다.

업무량은 연령($r=.149$, $p<.01$), 자녀 유무($r=.098$, $p<.05$), 근속기간($r=.127$, $p<.05$), 직급($r=.181$, $p<.01$), 국적($r=.127$, $p<.05$)과 유의한 정(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 즉, 자녀가 있는 구성원들이 근무시간 외 업무전달의 업무량이 더 많은 것으로 나타났으며, 한국 구성원은 중국 구성원보다 상대적으로 더 많았다. 그리고 구성원의 연령, 직급이 높을수록, 근속기간이 길수록 근무시간 외 업무전달의 업무량이 더 많다는 것을 의미한다. 한편, 근무시간 외 업무전달의 업무량은 근무시간 외 업무전달의 빈도($r=.604$, $p<.01$)와 정(+)의 강한 유의적인 상관관계를 보이고 있다. 즉, 근무시간 외 업무전달의 빈도가 많을수록 근무시간 외 업무전달의 업무량이 많아진다는 것을 의미한다.

근무시간 외 전달업무의 중요성은 연령($r=.177$, $p<.01$), 근속기간($r=.186$, $p<.01$), 직급($r=.145$, $p<.01$)과 유의한 정(+)의 상관관계를 보이고 있다. 그리고 근무시간 외 업무전달의 빈도($r=.150$, $p<.01$), 일-성장 갈등($r=.364$, $p<.01$)과 유의한 정(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났고 긴급성은 근무시간 외 업무전달의 빈도($r=.103$, $p<.05$), 일-성장 갈등($r=.324$, $p<.01$)과 유의한 정(+)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다.

일-성장 갈등은 성별($r=.122$, $p<.05$), 근속기간($r=.098$, $p<.05$)과 정(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 한편, 일-성장 갈등은 근무시간 외 업무전달의 빈도($r=.370$, $p<.01$), 업무량($r=.333$, $p<.01$), 전달업무의 중요성($r=.364$, $p<.01$), 긴급성($r=.324$, $p<.01$)과 유의한 정(+)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 즉, 근무시간 외 업무전달의 빈도와 업무량, 전달업무의

중요성과 긴급성이 높을수록 일-성장 갈등도 더 높아진다는 것을 의미한다.

이직의도는 연령($r=.207$, $p<.01$), 근속기간($r=.184$, $p<.01$), 직급($r=.134$, $p<.01$)과 유의한 정(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 또한 이직의도는 근무시간 외 업무전달의 빈도, 근무시간 외 업무전달의 업무량, 중요성, 긴급성, 그리고 일-성장 갈등과 유의한 정(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 즉, 근무시간 외 업무전달의 빈도와 업무량, 전달업무의 중요성과 긴급성 및 일-성장 갈등이 높을수록 이직의도도 높아진다는 것을 의미한다.



<표 4-3 > 상관관계 분석 결과

	평균	표준편차	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1. 연령	36.01	8.16														
2. 결혼 여부(미혼=0)	0.67	0.47	-.436**													
3. 성별(남성=0)	0.58	0.49	.008	.074												
4. 자녀 유무(없음=0)	0.45	0.50	-.368**	.558**	.021											
5. 근무기간	2.77	6.53	.757**	-.384**	-.089	-.247**										
6. 학력	3.09	1.04	-.005	-.026	-.007	.017	.057									
7. 직급	2.10	1.51	.567**	-.305**	-.013	-.269**	.509**	-.052								
8. 고용형태	1.66	1.23	-.013	-.120*	-.083	.016	.031	.028	-.114*							
9. 국적(중국=0)	0.36	0.48	-.109*	.273**	.106*	.225**	-.0054	.066	-.225**	-.009						
10. 빈도	3.68	1.58	.107*	-.049	.154**	-.016	.093	-.075	.160**	.032	.045					
11. 업무량	4.10	1.41	.149**	.097	.081	.098*	.127*	-.011	.181**	-.024	.127*	.604**				
12. 일-성장 갈등	4.09	1.47	.095	.091	.012*	.050	.098*	.095	.083	-.005	.020	.370**	.333**			
13. 중요성	4.06	1.32	.177**	.006	.076	-.027	.186**	.056	.145**	-.077	.096	.150**	.075	.364**		
14. 긴급성	4.07	0.91	.043	.050	.052	.030	.068	.021	.054	.019	.015	.103*	-.064	.324**	.086	
15. 이직의도	4.11	1.41	.207**	.087	.070	-.014	.184**	-.106*	.134**	-.033	.092	.220**	.273**	.364**	.254**	.399**

N=409, *: p<.05, **: p<.01, ***: p<.001.

미혼=0, 기혼=1; 남성=0, 여성=1; 자녀 없음=0, 자녀 있음=1; 고졸=1, 전문대졸=2, 4년제 대졸=3, 대학원졸=4, 기타=5;

사원 급=1, 대리 급=2, 과장 급=3, 차장 급=4, 부장 급=5, 임원급 이상=6; 비정규직=0, 정규직=1; 중국=0, 한국=1

제3절 근무시간 외 업무전달의 특성 분석

본 연구에서는 근무시간 외 업무전달의 특성을 잘 이해하기 위해 한국과 중국의 근무시간 외 업무전달의 횟수, 전달주체, 전달시점, 전달매체를 각각 비교하였다.

1. 근무시간 외 업무전달의 횟수

<표 4-4>에서 보는 바와 같이 한국 표본의 근무시간 외 업무전달의 횟수는 평균 3.78로서 중국 표본(3.63)보다 다소 높은 것으로 나타났다. 근무시간 외 업무전달의 횟수는 한국과 중국 모두 6~7회(22.10%)가 가장 높게 나타났다.

<표 4-4> 근무시간 외 업무전달의 횟수 분석 결과

백분율(%)	표본 수	1 (0회)	2 (1-2회)	3 (3-5회)	4 (6-7회)	5 (7-10회)	6 (10회 이상)	7 (20회 이상)	평균	표준 편차
한국	149	8.70	14.10	19.50	22.10	21.50	12.10	2.00	3.78	1.50
중국	260	10.0	15.40	21.90	25.40	15.0	6.2	6.20	3.63	1.60
합계	409	9.50	14.90	21.0	24.20	17.40	8.3	4.60	3.68	1.58

2. 근무시간 외 업무전달의 주체

<표 4-5>는 근무시간 외 업무전달을 하는 주체가 누구인지를 보여주고 있는데, 대상에 있어서 한국과 중국 간에 유의적인 큰 차이가 없다. 한국은 근무시간 외에 받는 업무의 대부분이 상사(50.54%)로부터 받는 것으로 나타났다고, 그 다음으로 동료(26.64%), 부하 구성원(8.12%), 고객(8.02%), 기타(3.93%) 순이었고, 중국도 한국과 마찬가지로 상사(43.44%), 동료(32.69%), 부하(9.38%), 고객(7.37%), 기타(6.83%) 순으로 나타났다.

<표 4-5> 근무시간 외 업무전달의 주체 분석 결과

백분율(%)	상사	동료	부하	고객	기타
한국	50.54	26.64	8.12	8.02	3.93
중국	43.44	32.69	9.38	7.37	6.83
합계	46.03	30.49	8.92	7.60	5.77

3. 근무시간 외 업무전달의 시점

<표 4-6>에서 보는 바와 같이 한국은 근무시간 외 업무전달의 시점이 퇴근 후(42.82%)에 집중되어 있고 그 다음이 쉬는 날(34.13%)과 출근 전(23.05%)인 반면, 중국은 쉬는 날(43.52%)의 비중이 가장 높았고 그 다음이 퇴근 후(37.87%)와 출근 전(18.76%) 순이었다.

<표 4-6> 근무시간 외 업무전달의 시점 분석 결과

백분율(%)	출근 전	퇴근 후	쉬는 날
한국	23.05	42.82	34.13
중국	18.76	37.87	43.52
합계	20.33	39.67	40.10

4. 근무시간 외 업무전달의 매체

다음 <표 4-7>을 통해 한국과 중국의 근무시간 외 업무전달 매체가 차이가 있음을 확인할 수 있다. 한국의 경우 전화(41.98%)가 가장 높게 나타난 반면 중국 집단은 SNS(48.83%)가 가장 높게 나타났다.

<표 4-7> 근무시간 외 업무전달의 매체 분석 결과

백분율(%)	전화	SNS	이메일
한국	41.98	35.30	22.68
중국	37.42	48.83	13.77
합계	39.08	43.90	17.02

제4절 집단 간 차이 분석

본 연구에서는 통제변수가 연구변수들에 미치는 영향을 확인하기 위해서 성별, 국적, 연령, 학력을 집단 변수로 하여 독립표본 t검정과 one-way ANOVA 분석을 실시하였다. 구체적인 분석결과는 다음과 같다.

1. 국적에 따른 차이 분석

근무시간 외 업무전달의 업무량이 국적에 따라 유의적 차이를 보이는 것으로 나타났다($t=-2.580$, $p=.010$). 근무시간 외 업무전달의 업무량은 한국 표본($M=4.34$)이 중국($M=3.96$)보다 높을 것으로 나타났다.

<표 4-8> 국적에 따른 차이 분석 결과

구분	표본	빈도	업무량	일-성장 갈등	중요성	긴급성	이직의도
한국	149	3.78(1.55)	4.34(1.51)	4.12(1.59)	4.23(1.46)	4.08(0.85)	4.28(1.40)
중국	260	3.63(1.60)	3.96(1.34)	4.07(1.40)	3.96(1.22)	4.06(0.94)	4.01(1.41)
전체	409	3.68(1.58)	4.10(1.41)	4.09(1.47)	4.06(1.32)	4.07(0.91)	4.11(1.41)
t검정		$t=-0.910$	$t=-2.580$	$t=-0.390$	$t=-1.853$	$t=-0.310$	$t=-1.860$
		$p=.363$	$p=.010$	$p=.690$	$p=.065$	$p=.755$	$p=.060$

2. 성별에 따른 차이 분석

성별에 따른 차이 분석결과 남녀 사이에 근무시간 외 업무전달의 빈도 ($t=-3.147, p=.002$)와 일-성장 갈등($t=-2.478, p=.014$)이 유의적인 차이를 보이고 있다. 남성의 경우는 근무시간 외 업무전달의 빈도가 평균 3.40이었고 여성은 평균 3.89로서 여성이 남성보다 근무시간 외 업무전달의 빈도가 더 높게 나타났다. 마찬가지로 여성($M=4.24$)이 남성($M=3.88$)보다 일-성장 갈등도 더 많은 것으로 나타났다.

<표 4-9> 성별에 따른 차이 분석 결과>

구분	표본	빈도	업무량	일-성장 갈등	중요성	긴급성	이직의도
남성	171	3.40(1.57)	3.96(1.36)	3.88(1.47)	3.94(1.29)	4.01(0.95)	3.99(1.44)
여성	238	3.89(1.56)	4.20(1.56)	4.24(1.45)	4.14(1.33)	4.11(0.87)	4.19(1.38)
전체	409	3.68(1.58)	4.10(1.41)	4.09(1.47)	4.06(1.32)	4.07(0.91)	4.11(1.41)
t검정		$t=-3.147$	$t=-1.648$	$t=-2.478$	$t=-1.531$	$t=-1.042$	$t=-1.424$
		$p=.002$	$p=.100$	$p=.014$	$p=.578$	$p=.298$	$p=.155$

3. 결혼 여부에 따른 차이 분석

결혼 여부에 따른 차이 분석결과를 살펴보면 근무시간 외 업무전달의 업무량($t=1.966, p=.050$)이 유의적인 차이를 보이고 있다. 즉, 기혼 구성원 ($M=4.19$)은 미혼 구성원($M=3.90$)보다 근무시간 외 업무전달의 업무량이 더 많은 것으로 나타났다.

<표 4-10> 결혼 여부에 따른 차이 분석 결과

구분	표본	빈도	업무량	일-성장 갈등	중요성	긴급성	이직의도
기혼	275	3.74(1.57)	4.19(1.37)	4.18(1.40)	4.07(1.26)	4.10(0.91)	4.19(1.40)
미혼	134	3.57(1.60)	3.90(1.47)	3.90(1.57)	4.05(1.42)	4.00(0.90)	3.93(1.43)
전체	409	3.68(1.58)	4.10(1.41)	4.09(1.47)	4.06(1.32)	4.07(0.91)	4.11(1.41)
t검정		t=0.983	t=1.966	t=1.848	t=-0.117	t=1.022	t=1.761
		p=.326	p=.050	p=.065	p=.907	p=.308	p=.082

4. 자녀 유무에 따른 차이 분석

자녀 유무에 따른 분석결과, 근무시간 외 업무전달의 업무량(t=1.979, p=.048)이 유의적인 차이를 보이고 있다. 자녀가 있는 구성원(M=4.25)들이 자녀가 없는 구성원들 (M=3.97)보다 근무시간 외 업무전달의 업무량이 더 많게 나타났다.

<표 4-11> 자녀 유무에 따른 차이 분석 결과

구분	표본	빈도	업무량	일-성장 갈등	중요성	긴급성	이직의도
자녀 유	184	3.71(1.57)	4.25(1.39)	4.17(1.44)	4.02(1.20)	4.10(0.92)	4.10(1.44)
자녀 무	225	3.66(1.59)	3.97(1.42)	4.02(1.49)	4.10(1.40)	4.04(0.90)	4.13(0.10)
전체	409	3.68(1.58)	4.10(1.41)	4.0(1.47)	4.06(1.32)	4.07(0.91)	4.11(1.41)
t검정		t=0.316	t=1.979	t=1.002	t=-0.548	t=0.598	t=-0.276
		p=.752	p=.048	p=.317	p=.584	p=.550	p=.783

5. 연령대에 따른 차이 분석

연령대에 따른 분석결과를 살펴보면, 근무시간 외 업무전달의 빈도(F=3.533, p=.015)와 근무시간 외 업무전달의 업무량(F=4.548, p=.004), 일-성장 갈등(F=2.770, p=.041), 중요성(F=6.058, p=.000), 이직의도(F=4.372, p=.005)가 유의적인 차이를 보이고 있다. 40대 구성원들이 근무시간 외 업무전달의 빈도(M=4.06)와 업무량(M=4.52), 일-성장 갈등(M=4.43), 중요성(M=4.49)과 이직의도(M=4.45)가 가장 높게 나타났다.

<표 4-12> 연령대에 따른 차이 분석 결과

구분	표본	빈도	업무량	일-성장 갈등	중요성	긴급성	이직의도
20대	109	3.41(1.56)	3.85(1.29)	3.99(1.53)	3.75(1.40)	4.02(0.94)	3.77(1.53)
30대	169	3.70(1.55)	4.01(1.49)	4.00(1.43)	4.05(1.31)	4.08(0.88)	4.09(1.33)
40대	101	4.06(1.57)	4.52(1.29)	4.43(1.37)	4.49(1.23)	4.17(0.95)	4.45(1.40)
50대 이상	30	3.33(1.65)	4.07(1.53)	3.75(1.59)	3.82(0.95)	3.81(0.77)	4.30(1.17)
전체	409	3.68(1.58)	4.10(1.41)	4.09(1.47)	4.06(1.32)	4.07(0.91)	4.11(1.41)
분산분석	df=408	F=3.533	F=4.548	F=2.770	F=6.058	F=1.370	F=4.372
		p=.015	p=.004	p=.041	p=.000	p=.252	p=.005

6. 근속기간에 따른 차이 분석

근속기간에 따른 연구변수의 차이 분석결과 <표 11>에서 보는 바와 같이 근무시간 외 업무전달의 빈도(F=3.598, p=.007), 중요성(F=4.193, p=.002)과 이직의도(F=4.403, p=.002)가 유의적인 차이를 보이고 있다. 10년 이상 근무한 구성원들의 경우 근무시간 외 업무전달의 빈도(M=4.06), 중요성

(M=4.44)이 상대적으로 높게 나타났고, 20년 이상 구성원들의 경우 이직의도(M=4.57)가 가장 높게 나타났다.

<표 4-13> 근속기간에 따른 차이 분석 결과

구분	표본	빈도	업무량	일-성장 갈등	중요성	긴급성	이직의도
1년	39	3.54(1.69)	4.06(1.34)	3.95(1.41)	3.67(1.24)	3.86(0.90)	3.43(1.48)
2년 ~ 5년	161	3.39(1.40)	3.91(1.37)	3.94(1.52)	3.85(1.36)	4.04(0.90)	3.98(1.46)
6년 ~ 9년	96	3.97(1.78)	4.00(1.50)	4.10(1.41)	4.18(1.31)	4.07(0.88)	4.31(1.25)
10년 이상	81	4.06(1.54)	4.54(1.32)	4.38(1.44)	4.44(1.22)	4.26(0.96)	4.28(1.42)
20년 이상	32	3.56(1.56)	4.29(1.48)	4.21(1.45)	4.29(1.13)	3.95(0.89)	4.57(1.16)
전체	409	3.68(1.58)	4.10(1.41)	4.09(1.47)	4.06(1.32)	4.07(0.91)	4.11(1.41)
분산분석	df=408	F=3.598	F=3.012	F=1.324	F=4.193	F=1.558	F=4.403
		p=.007	p=.018	p=.260	p=.002	p=.185	p=.002

제5절 가설검증

본 연구는 연구가설을 검증하기 위해 SPSS 27.0을 이용하여 위계적 회귀분석을 실시하였고, 매개효과를 검증하기 위해 추가적으로 Process Macro v 4.1을 사용하였고, 조절효과를 검증하기 위해 Simple Slope Test를 활용하였다. 그리고 다중공선성 문제를 해소하기 위해 평균중심화(mean-centering) 방법을 사용하여 독립변수와 조절변수의 상호작용 항목을 구했다. 본 연구에 사용하는 변수들의 최대 변량증폭요인(VIF)값은 2.568으로 나타나 다중공선성(multicollinearity) 문제는 존재하지 않는 것으로

로 나타났다(공차한계>0.1, VIF<10).

1. 근무시간 외 업무전달과 일-성장 갈등의 관계

<표 4-14>에서 보는 바와 같이 <모형 1>에서는 통제변수를 투입하였고, 모형 2에서는 독립변수를 추가로 투입하여 일-성장 갈등에 미치는 영향을 분석하였다. <모형 3>에서는 조절변수를 추가로 투입하여 일-성장 갈등에 미치는 영향을 분석하였고, 마지막 <모형 4>에서는 독립변수와 조절변수 간의 상호작용이 일-성장 갈등에 미치는 영향을 분석하였다.

먼저, <모형 1>을 살펴보면 통제변수 중 성별($\beta=.132$, $p=.009$)이 일-성장 갈등에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. <모형 2>에서 근무시간 외 업무전달의 빈도와 업무량을 추가로 투입했을 때 설명력의 충분이 $.138(p=.000)$ 로 나타났으며, 통계적으로 유의적이었다. 즉, 근무시간 외 업무전달의 빈도와 업무량이 일-성장 갈등에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 근무시간 외 업무전달의 빈도($\beta=.265$ $p=.000$)와 업무량($\beta=.165$, $p=.005$)은 일-성장 갈등에 각각 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2a, 2b는 지지되었다.

2. 전달업무의 중요성과 긴급성의 조절효과

그 다음에 가설 5a, 5b을 검증하기 위해 <모형 3>에서 전달업무의 긴급성과 중요성을 투입한 다음에 <모형 4>에서 근무시간 외 업무전달의 빈도와 긴급성의 상호작용 항목, 근무시간 외 업무전달의 빈도와 중요성의 상호작용 항목, 근무시간 외 업무전달의 업무량과 긴급성의 상호작용 항목, 근무시간 외 업무전달의 업무량과 중요성의 상호작용 항목을 각각 평균중심화(mean-centering) 방법으로 계산하여 투입하였다. <모형 3>의 분석결과 전달업무의 중요성($\beta=.308$, $p=.000$)과 긴급성($\beta=.296$, $p=.000$)은 일-성장 갈등에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 두 변수의 추가 투입으로

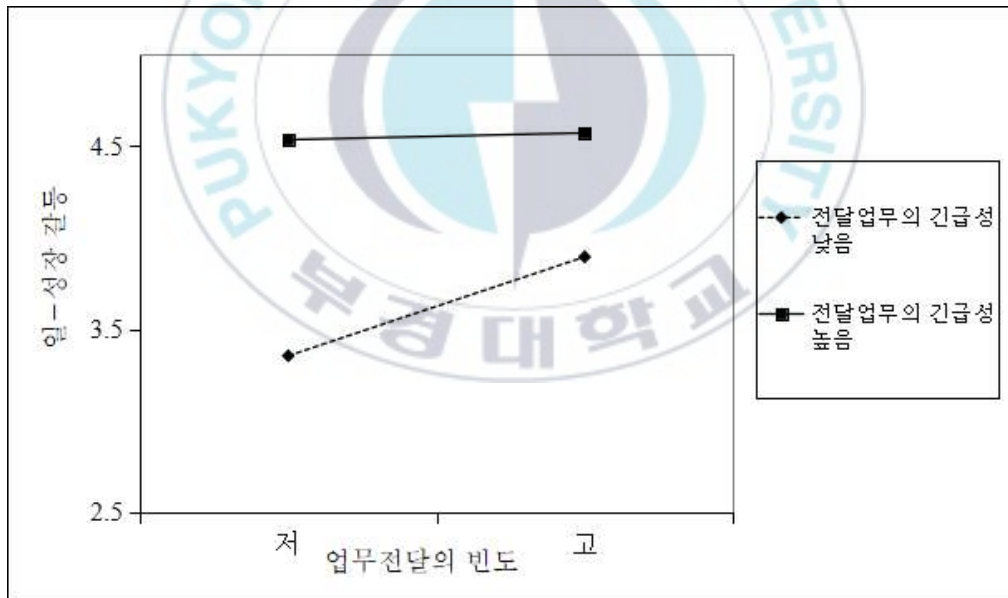
인한 설명력의 증분은 .179(p=.000)로 유의적으로 나타났다. 즉, 전달업무의 중요성과 긴급성이 높을수록 일-성장의 갈등도 높아진다는 것을 의미한다. <모형 4>의 분석결과 근무시간 외 업무전달의 빈도와 긴급성의 상호작용 항목($\beta=-.123$, $p=.042$)만 일-성장 갈등에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 전달업무의 긴급성은 근무시간 외 업무전달의 빈도와 일-성장 갈등의 관계를 조절하는 것으로 확인됐다.

<표 4-14> 일-성장 갈등에 대한 회귀분석 결과

구분		일-성장 갈등				
		모형 1	모형 2	모형 3	모형 4	
통제변수	연령	-.003	.003	-.015	-.023	
	결혼 여부	.075	.054	.053	.051	
	성별	.132*	.078	.049	.057	
	자녀 유무	-.010	-.008	.006	.007	
	근속기간	.062	.041	-.012	-.008	
	학력	.092	.115*	.086*	.091*	
	직급	.045	-.024	.060	-.052	
	국적	.032	-.018	-.064	-.034	
독립변수	근무시간 외 업무전달	빈도	.265***	.155**	.155**	
		업무량	.165**	.250***	.238***	
조절변수	전달업무의 특성	중요성		.308***	.312***	
		긴급성		.296***	.287***	
독립변수*조절변수	빈도*중요성				-.026	
	업무량*중요성				.012	
	빈도*긴급성				-.123*	
	업무량*긴급성				.019	
	R 제곱		.041	.180	.359	.371
	△R 제곱			.139***	.179***	.012
	F		2.157*	8.722***	18.466***	14.470***

N= 409, *: $p<.05$, **: $p<.01$, ***: $p<.001$.

전달업무 긴급성의 조절효과 방향이 본 연구에서 가정한 것과 일치하는지를 확인하기 위해 추가로 Simple Slope Test 분석을 실시하였고 이를 도식화하였다. <그림 3>에서 보는 바와 같이 전달업무의 긴급성이 높을 때는 근무시간 외 업무전달의 빈도가 일-성장 갈등에 유의적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 반면($b=.019, t=.231, p=.818$), 전달업무의 긴급성이 낮을 때 근무시간 외 업무전달의 빈도가 일-성장 갈등에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($b=.270, t=3.467, p=.001$). 이는 근무시간 외에 전달되는 업무가 긴급하지 않은 것으로 지각하는 경우 근무시간 외 업무전달의 빈도가 일-성장 갈등을 유발하는 반면, 긴급한 것으로 생각하는 경우 일-성장 갈등을 유발하지 않는다는 것을 의미한다. 따라서 긴급성이 업무전달 빈도의 주효과를 부적적으로 조절한다는 가설 5c가 지지되었다.



<그림 3> 긴급성의 조절효과 분석 결과

3. 근무시간 외 업무전달과 이직의도의 관계

<표 4-15>에서 보는 바와 같이 <모형 5>에서는 통제변수를 투입하였고, <모형 6>에서는 독립변수를 추가로 투입하여 이직의도에 미치는 영향을 분석하였다. <모형 7>에서는 매개변수를 추가로 투입하여 이직의도에 미치는 영향을 분석하였다.

가설 1a, 1b를 검증하기 위해 <모형 6>에서 근무시간 외 업무전달의 빈도와 업무량을 투입하여 분석하였다. <모형 6>의 분석결과 근무시간 외 업무전달의 빈도($\beta=.056$, $p=.350$)는 이직의도에 통계적으로 유의적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 반면에 근무시간 외 업무전달의 업무량($\beta=.201$, $p=.001$)은 이직의도에 통계적으로 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1b만 지지되었다. <모형 6>의 설명력은 .140($p=.000$)이고, 근무시간 외 업무전달의 빈도와 업무량을 추가로 투입했을 때 설명력의 증분은 .053($p=.000$)으로 나타났다.

4. 근무시간 외 업무전달, 일-성장 갈등과 이직의도의 관계: 매개효과 검증

<모형 7>은 일-성장 갈등이 이직의도에 미치는 영향에 대한 분석결과인데, 일-성장 갈등($\beta=.316$, $p=.000$)은 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 일-성장 갈등의 수준이 높을수록 이직의도의 수준이 높아진다는 것을 확인해 주고 있다. 따라서 가설 3은 지지되었다.

본 연구는 매개효과 가설을 검증하기 위해 Baron & Kenny(1986)의 방법을 참고하여 단계적 회귀분석을 실시하였다. <모형 7>에서 보는 바와 같이 근무시간 외 업무전달의 빈도($\beta=-.028$, $p=.632$)는 이직의도에 통계적으로 유의적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 반면, 근무시간 외 업무전달의 업무량($\beta=.149$, $p=.010$) 및 일-성장의 갈등($\beta=.316$, $p=.000$)은 모두 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 매개변수인 일-성장

갈등을 투입하였을 때 근무시간 외 업무전달의 빈도($\beta=.056 \rightarrow \beta=-.028$)와 업무량($\beta=.201 \rightarrow \beta=.149$)이 이직의도에 미치는 직접적인 영향은 감소하였지만, 근무시간 외 업무전달의 업무량은 이직의도에 여전히 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.149, p<.010$). 이는 일-성장 갈등이 근무시간 외 업무전달의 업무량 및 이직의도 간의 관계에서 부분 매개효과를 갖는다는 것을 의미한다. 따라서 가설 4b는 지지되었다.

<표 4-15> 이직의도에 대한 회귀분석 결과

구분		이직의도		
		모형 5	모형 6	모형 7
통제변수	연령	.151	.149	.148*
	결혼 여부	.091	.076	.059
	성별	.067	.045	.020
	자녀 유무	-.124*	-.132*	-.130*
	근속기간	.068	.064	.051
	학력	-.117*	-.110*	-.147***
	직급	.040	-.004	.003
	국적	.120*	.077	.083
독립변수	빈도		.056	-.028
	업무량		.201***	.149**
매개변수	일-성장 갈등			.316***
	R 제곱	.087	.140	.221
	ΔR 제곱	.087***	.053***	.081***
	F	4.768***	6.458***	10.264***

N= 409, *: $p<.05$, **: $p<.01$, ***: $p<.001$.

일-성장 갈등의 매개효과를 검증하기 위해 추가로 SPSS PROCESS MACRO v.4.1(Model 4)을 활용하였다. <표 4-16>에 따르면 일-성장 갈등

이 근무시간 외 업무전달의 빈도와 이직의도 간의 관계에서의 간접효과는 .108, 하한 값은 .069, 상한 값은 .152으로 나타났다. 한편, 근무시간 외 업무전달의 업무량과 이직의도 간의 관계에서의 매개효과는 .102, 하한 값은 .062, 상한 값은 .148로 나타났다. 상한 값과 하한 값 사이에 0이 포함되지 않아서 매개효과는 유의한 것으로 확인할 수 있다. 따라서 Baron & Kenny(1986)의 단계적 회귀분석법과 SPSS PROCESS MACRO 분석결과를 종합적으로 살펴보았을 때, 가설 4a와 4b는 지지되었다.

<표 4-16> 매개효과 부트스트래핑 결과

매개경로	Effect	BootSE	BootLLCI	BootULCI
근무시간 외 업무전달의 빈도→ 일-성장 갈등→ 이직의도	.108	.021	.069	.152
근무시간 외 업무전달의 업무량→ 일-성장 갈등→ 이직의도	.102	.022	.062	.148

V. 논의

제1절 연구결과의 요약 및 토론

본 연구는 한국과 중국에서 근무하는 직장인 409명을 대상으로 근무시간 외 업무전달의 특성과 일-성장 갈등 및 이직의도와의 관계, 그리고 이들 변수 간의 관계에서 전달업무의 중요성과 긴급성의 조절효과를 분석하였다. <표 5-1>에서 보는 바와 같이 가설 검증 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 근무시간 외 업무전달의 업무량은 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 즉, 근무시간 외에 전달되는 업무량이 많을수록 이직의도가 더 강해진다는 것을 의미한다. 이는 이직의도에 관한 선행연구의 결과(Claartje et al., 2016; Merideth et al., 2016; Pan Qingquan & Wei Huimin, 2017)와 일치한다. 자원보존이론에 따르면 구성원이 근무시간 외에 많은 업무를 받으면 자신이 갖고 있는 자원을 많이 소모하게 되며 이러한 자원의 손실에 직면할 때, 구성원은 일련의 부정적인 감정을 느끼게 되고 심지어 조직을 떠날 가능성이 높아진다.

둘째, 근무시간 외 업무전달의 빈도와 업무량은 일-성장 갈등에 정(+)의 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 근무시간 외 업무전달의 빈도와 업무량의 수준이 높을수록 일-성장 갈등을 더 경험하게 된다는 것을 의미한다. 자원보존이론에 따르면 구성원들이 근무시간 외에 과중한 업무를 처리하는데 더 많은 자원(노력, 시간, 에너지)을 할애해야 할 때 이는 그들의 에너지 고갈로 이어지고 이에 자원을 보수적으로 보존하고자 한다. 할당된 과업만을 수행하고 자기성장에 투입되는 시간과 에너지를 감소시킬 수 있다 (Wong & Lin, 2007).

셋째, 일-성장 갈등은 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 즉, 일-성장 갈등의 수준이 높을수록 이직의도가 더 강해진다는 것을 의미한다. 이는 이직의도에 관한 선행연구의 결과(Christopher, 2023; Mansour & Tremblay, 2016)와 일치한다. 이와 같이 구성원은 업무와 성장 사이에서 어려움을 겪게 되고 이는 이직의도의 증가로 이어질 수 있다.

넷째, 일-성장 갈등은 근무시간 외 업무전달의 빈도와 업무량과 이직의도 간의 관계를 매개한다는 것을 밝혔다. 구체적으로 일-성장 갈등은 근무시간 외 업무전달의 빈도, 근무시간 외 업무전달의 업무량과 이직의도 간의 관계를 부분적으로 매개한다. 근무시간 외에 전달되는 업무는 구성원들이 성장 분야에 사용할 자원을 소모하게 하여 일-성장 갈등을 초래하게 하며, 이러한 갈등이 심하거나 손실된 자원을 보충하지 못하는 경우 구성원은 이직의도를 갖게 된다.

다섯째, 근무시간 외 업무전달의 긴급성은 근무시간 외 업무전달의 빈도와 일-성장 갈등 간의 관계를 유의하게 조절하는 것으로 나타났다. 구체적으로 전달업무의 긴급성이 낮은 경우 근무시간 외 업무전달의 빈도와 일-성장 갈등의 정적인 관계가 강해지는 것으로 나타났다.

<표 5-1> 가설 검정 결과 요약

가설	지지여부
가설 1a: 근무시간 외 업무전달의 빈도는 이직의도에 정(+) ^{의 영향을 미칠 것이다.}	지지되지 않음
가설 1b: 근무시간 외에 전달되는 업무량은 이직의도에 정(+) ^{의 영향을 미칠 것이다.}	지지됨
가설 2a: 근무시간 외 업무전달의 빈도는 일-성장 갈등에 정(+) ^{의 영향을 미칠 것이다.}	지지됨
가설 2b: 근무시간 외에 전달되는 업무량은 일-성장 갈등에 정(+) ^{의 영향을 미칠 것이다.}	지지됨
가설 3: 일-성장 갈등은 이직의도에 정(+) ^{의 영향을 미칠 것이다.}	지지됨
가설 4a: 일-성장 갈등은 근무시간 외 업무전달의 빈도와 이직의도의 관계를 정(+) ^{의 영향으로 매개할 것이다.}	지지됨
가설 4b: 일-성장 갈등은 근무시간 외 업무전달의 업무량과 이직의도의 관계를 정(+) ^{의 영향으로 매개할 것이다.}	지지됨
가설 5a: 전달업무의 중요성은 근무시간 외 업무전달의 빈도와 일-성장 갈등의 정(+) ^{의 관계를 조절할 것이다.}	지지되지 않음
가설 5b: 전달업무의 중요성은 근무시간 외 업무전달의 업무량과 일-성장 갈등의 정(+) ^{의 관계를 조절할 것이다.}	지지되지 않음
가설 5c: 전달업무의 긴급성은 근무시간 외 업무전달의 빈도와 일-성장 갈등의 정(+) ^{의 관계를 조절할 것이다.}	지지됨
가설 5d: 전달업무의 긴급성은 근무시간 외 업무전달의 업무량과 일-성장 갈등의 정(+) ^{의 관계를 조절할 것이다.}	지지되지 않음

제2절 연구의 시사점

본 연구의 이론적 시사점은 다음과 같다. 먼저, 본 연구는 근무시간 외 업무전달이 구성원에게 미칠 수 있는 영향을 더 잘 이해하기 위해 근무시간 외 업무전달의 다양한 특성들을 제시하였으며, 이러한 근무시간 외 업무전달이 구성원의 성장과 개발에 부정적인 영향을 주며 나아가 이직에 대한 생각을 갖게 한다는 점에 초점을 맞추고 있다. 본 연구는 정보통신기술을 활용한 근무시간 외 업무전달이 이직의도에 미치는 영향을 논의하고 있고 전달업무의 중요성과 긴급성을 결합하여 이들의 조절효과를 분석함으로써 근무시간 외 업무전달 및 그 효과에 대한 이해를 풍부하게 하였다.

근무시간 외 업무전달의 선행연구는 대부분 업무전달의 매체나 대상에만 집중하고 근무시간 외 업무전달의 구체적인 특성을 고려하지 않았다고 할 수 있다. 본 연구는 근무시간 외 업무전달의 특성을 세분화하여 일-성장 갈등과 이직의도에 미치는 영향을 각각 검증한 부분에서 의미를 갖는다. 근무시간 외 업무전달이 일-성장 갈등에 부정적인 영향을 미치지만 전달되는 업무가 긴급할 것일 때, 구성원은 이를 자신의 업무능력을 인정하는 것으로 간주함으로써 근무시간 외 업무전달이 일-성장 갈등에 미치는 부정적 영향이 완화되는 것으로 밝혀졌다. 이와 같이 본 연구는 근무시간 외 업무전달의 한 특성인 긴급성의 조절효과를 밝혀냈다는 점에서 큰 의의를 갖는다.

또한, 본 연구는 한국과 중국의 근무시간 외 업무전달의 특징을 비교 분석하여 근무시간 외 업무전달 상황에 대한 이해도를 높이는데 기여했다. 그리고 근무시간 외 업무전달이 미치는 영향력에 대해서 기존 연구는 일-가정 갈등에 집중한 반면, 본 연구는 그 동안 연구가 미흡했던 성장 분야 집중하여 그 효과를 자원보존이론을 바탕으로 살펴보았다. 특히, 근무시간 외 업무전달의 빈도, 업무량이 구성원들의 일-성장 갈등을 유발하고, 일-성장 갈등이 구성원의 이직의도를 증가시킨다는 것을 검증함으로써 일-성

장 갈등에 관한 연구의 외연을 확장했다는 점에서 의의를 갖는다.

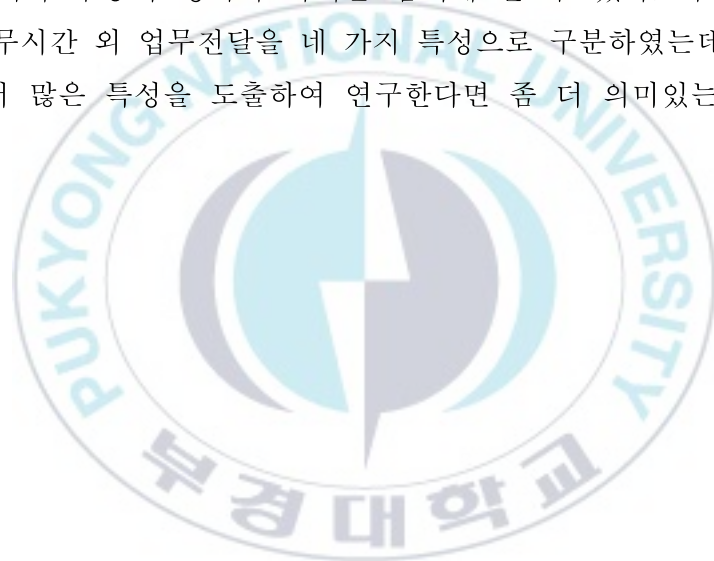
본 연구결과는 향후 연구를 위한 이론적 기초를 제공할 뿐만 아니라 다음과 같은 실무적 시사점을 갖는다. 우선 조직은 합리적인 작업 프로세스를 설계하여 구성원이 가능한 한 근무시간 내에 관련한 업무를 완성할 수 있도록 해야 함을 보여주고 있다. 구성원들에게 개인의 성장기회는 매우 중요한 요소 중 하나이기 때문에 구성원은 개인이 성장하는 시간이나 기회가 줄어들게 되면 조직에 대한 불만이 커지고 심한 경우 이직을 하게 된다. 따라서 기업에서는 우수한 구성원의 이직을 막기 위해 조직 내에서 구성원의 성장에 도움이 되는 기회를 제공해야 한다. 마지막으로 인적자원관리 제도를 설계함에 있어서 근무시간 외 업무의 관리에 특히 신중을 기해야 한다. 근무시간 외의 업무 수행을 합리적으로 관리함으로써 구성원들이 성장과 개발을 비롯하여 일과 삶의 균형을 유지할 수 있도록 하고, 이를 통해 구성원들의 노동 정착이 이루어질 수 있도록 해야 할 것이다.

제3절 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 몇 가지 한계점을 가지고 있으며, 이의 극복을 위한 향후 연구가 요구된다.

첫째, 본 연구는 한국과 중국의 표본 수에 차이가 있으므로 집단 간 차이 분석 시에도 다소 차이가 있을 수 있다. 향후 연구에서는 표본 수를 더 추가하여 균형을 유지하는 것이 요구된다. 그리고 본 연구는 주로 구성원이 직접 작성한 설문지를 사용하여 데이터를 수집했는데 구성원이 자신의 생각을 설문지에 제대로 기입하지 않을 가능성이 있으므로 연구결과에 영향을 줄 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 공통방법편의(common method bias)를 줄이기 위한 조사방법을 활용하는 것이 필요하다. 둘째, 본 연구에서는 설문지를 수집할 때 지난 1개월 동안 받은 근무시간 외 업무전달 상황을 연구 내용으로 하였다. 하지만 회사 상황에 따라 설문 응답에 약간의

편차가 있을 수도 있기 때문에 향후 연구에서는 3개월 동안 받은 근무시간 외 업무전달을 조사하여 연구를 진행한다면 본 연구와 다른 결과가 도출될 수도 있을 것이다. 셋째, 일-성장 갈등 현상에 대한 연구는 아직 초기 단계인 만큼 성장과 관련하여 앞으로 더 많은 연구가 요구된다. 넷째, 본 연구는 근무시간 외 업무전달의 부정적인 영향을 검증하였으나 구성원이 능동적인 성격을 갖고 있는 경우 근무시간 외 업무전달이 개인에게 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 반면, 수동적인 성격인 경우 근무시간 외 업무전달이 더 많은 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 구성원의 능동적 성격과 수동적 성격의 차이를 탐색해 볼 수 있다. 마지막으로 본 연구는 근무시간 외 업무전달을 네 가지 특성으로 구분하였는데 향후 연구에서 좀 더 많은 특성을 도출하여 연구한다면 좀 더 의미있는 연구가 될 것이다.



참고문헌

1. 국내 문헌

- 김다운·허창구 (2019). 근무시간 외 업무관련 스마트폰 사용이 정서소진과 직무열의에 미치는 영향: 일 관련 반추와 분리선호의 조절된 매개효과. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 32(2), 215-240.
- 김영조·이유진 (2012). 가족친화제도가 여성 근로자의 경력몰입 및 이직의도에 미치는 영향-사회적 지원의 조절효과를 중심으로. *인적자원관리연구*, 19(3), 71-100.
- 김정운·박정열 (2008). 일과 삶의 균형(Work-Life Balance)척도 개발을 위한 연구, *여가학연구*, 5(3), 53-69.
- 김정운·박정열·손영미·장훈 (2005). 일과 삶의 조화(Work-Life Balance)에 대한 개념적 이해와 효과성, *여가학연구*, 2(3), 29-48.
- 김진희·이수진·변국도 (2019). 상사의 비인격적 감독이 구성원의 발언행동에 미치는 영향: 자원보존이론의 관점에서. *인사조직연구*, 27(3), 43-71.
- 김형진·이윤지·이호근 (2019). 스마트기기 효용의 부정적 전이: IT기반 업무 유연성, 근무시간 외 업무 연결성, 일-삶 갈등에 관한 실증 연구', *정보화정책저널*, 26(4), 36-61.
- 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.
- 박지성·채희선 (2020). 주도적 성격, 상사 지원, 동료의 사회적 태만, 조직시민행동 간 관계에 관한 연구-자원보존이론과 특성 활성화이론을 활용한 대립가설 검증을 중심으로. *인적자원관리연구*, 27(2),

1-21.

- 배성현·김미선 (2009). 조직공정성과 상사신뢰, 직무긴장, 이직의도와의 관계 및 조직정치 지각의 매개효과. *인적자원관리연구*, 16(3), 123-148.
- 부티탄헨 (2023). 직무 과부하가 일-삶의 갈등과 이직의도에 미치는 영향: 일과 삶 간의 경계통제인식의 조절효과 중심으로. *부경대학교 석사학위논문*, 부산.
- 선동규 (2019). IT업계 종사자의 업무시간 외 SNS를 통한 업무전달이 일과 삶의 갈등에 미치는 영향. *호남대학교 박사학위논문*, 광주.
- 오성탁·김종욱·박상철 (2015). 테크노스트레스와 일과 후 업무연속성이 직무만족에 미치는 영향 연구: 일-삶의 갈등의 매개역할을 중심으로. *Journal of Information Technology Applications & Management*, 22(2), 71-93.
- 오정학·육풍림 (2011). 카지노종사원의 직무요구, 직무자원과 소진 그리고 직무만족의 관계: 직무요구-자원 (JDR) 모형과 안면환류가설 (FFH) 의 관점에서. *관광연구*, 26(4), 375-397.
- 오혜·홍운기 (2017). 개별적 근무조건이 이직의도와 조직지원인식에 미치는 영향 및 개인 과업성과 인식의 조절효과. *인사조직연구*, 25(4), 151-172.
- 윤미승·박지영 (2016). 보육교사가 인식한 어린이집의 조직공정성과 직무만족, 이직의도와의 관계 연구. *어린이문학교육연구*, 17(4), 581-600.
- 이새봄·탕민연·서영호 (2021). 근무시간 이후의 테크노스트레스가 이직의도에 미치는 영향. *한국컴퓨터정보학회*, 26(12), 169-177.
- 이왕로·최석봉 (2018). 근무시간 외 SNS를 통한 업무지시가 일-가정갈등 및 종업원의 심리적 웰빙에 미치는 영향 : 직무스트레스의 매개효과." *인적자원개발연구*, 21(4), 77-99.
- 이유덕·송광선 (2009). 가족친화경영, 직무특성, 가족특성, 그리고 일과

- 삶의 조화. *인적자원관리연구*, 16(4), 213-236.
- 이종찬 (2014). 공정성, 조직지원인식, 상사-부하 간 교환관계가 조직구성원의 태도에 미치는 영향. *인적자원관리연구*, 21(5), 227-244.
- 이철상·박민생 (2012). 호텔종사자의 리더십지각이 리더십유효성에 미치는 영향과 직무특성의 조절효과. *인적자원관리연구*, 19(3), 101-114.
- 이혜정 (2014). 일과 삶의 균형 지원 제도와 분위기를 통해 본 조직 지원의 효과와 방안에 대한 연구. *조직과 인사관리연구*, 38(1), 155-185.
- 전지영·곽원준 (2016). 중국 근로자의 시간적 압박감이 직무성공에 미치는 영향: 근무형태에 따른 상사-부하 관시의 차별적 조절효과. *대한경영학회지*, 29(1), 135-149.
- 정만혜·장진혁·나경달 (2016). 공군 조종사의 직장-가정 갈등과 직무만족, 가정생활만족 및 이직의도와의 관계 연구. *인사조직연구*, 24(1), 65-84.
- 조상미·최미선 (2010). 조직요인과 이직의도와의 관계에 관한 탐색적 연구-조직공정성, 조직지원인식, 상사-부하 교환관계를 중심으로. *인적자원관리연구*, 17(2), 1-27.
- 최수석·윤태환 (2020). 업무시간 외 SNS 를 통한 업무전달이 직무스트레스, 직무소진 및 WLB 에 미치는 영향: 호텔종사원을 대상으로. *관광저널연구*, 32(7), 333-348..
- 최항항·권혁기 (2022). 업무시간 외 SNS를 통해 업무전달이 직무성공에 미치는 영향, *디지털융복합연구*, 20(2), 107-116.
- 황승배·김동주 (2012). 중년위기 지각이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향: 자기효능감과 사회적 지원의 조절효과. *조직과 인사관리연구*, 36(4), 59-98.
- 가이트·손영우·박지영 (2019). 임파워링 리더십이 직업 몰입과 주도적 행동에 미치는 영향-자기결정이론을 바탕으로 한 동기의 매개효과를

중심으로. *인적자원관리연구*, 26(1), 97-118.

최석봉·정미영·문재승 (2013). 요양보호사의 직무특성이 직무스트레스에 미치는 영향-관계갈등 및 과업갈등의 조절효과. *인적자원관리연구*, 20(2), 193-214.

김근우 (2006). 호텔종사원의 공정성지각과 조직유효성간의 연구. *관광학연구*, 30(1), 171-191.



2. 國외 문헌

- 李馨, 劉培, 李愛梅, 王笑天, 張俊巍 (2022). 領導非工作時間電子通信預期影響下屬工作績效的多路徑模型. *心理學報*, 964-978.
- 韋佩貝 (2020). 非工作時間工作連通行爲對離職傾向的影響研究. *華南理工大學*.
- 張曉翔, 馬紅宇, 謝菊蘭, 唐漢瑛, 周殷 (2013). 工作-家庭中心性与心理脫離. 非工作時間工作連通行爲的中介作用. *中國臨床心理學雜*, 1005-3611.
- 何玉杰, 余敬 (2020). 非工作時間電子溝通對員工時間侵占行爲的影響: 基于資源保存理論視角. *中國人力資源開發*, 54-67.
- Adams, G. A., King, L. A., & King, D. W. (1996). Relationships of job and family involvement, family social support, and work - family conflict with job and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 411 - 420.
- Ahuja, M. K., Chudoba, K. M., Kacmar, C. J, McKnight, D. H., & George, J. F. (2007). IT Road Warriors: Balancing Work-Family Conflict, Job Autonomy, and Work Overload to Mitigate Turnover Intentions. *MIS Quarterly*, 31(1), 1 - 17.
- Anderson, S. E., Coffey, B. S., & Byerly, R. T. (2002). Formal organizational initiatives and informal workplace practices: Links to work-family conflict and job-related outcomes. *Journal of Management*, 28(6), 787-810.
- Arlinghaus, A., & Nachreiner, F. (2013). When work calls: Associations between being contacted outside of regular working hours for work-related matters and health. *Chronobiology international*, 30(9), 1197 - 1202.
- Ayyagari, R., Grover, V., & Purvis, R. (2011). Technostress: Technological Antecedents and Implications. *MIS*

- Quarterly*, 35(4), 831 - 858.
- 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.
- Bang, J. S., & Tak, J. (2016). Impact of Mobile Office Stress on Work-Family Conflicts and Work-Leisure Conflicts: Moderating Effects of the Relation Oriented Organizational Culture. *Korean Journal of Stress Research*, 24(3), 114-126.
- Batt, R., & Valcour, P. M. (2003). Human resources practices as predictors of work-family outcomes and employee turnover. *Industrial Relations*, 42, 189-220.
- Boswell, W. R., & Olson-Buchanan, J. B. (2007). The use of communication technologies after hours: The role of work attitudes and work-life conflict. *Journal of Management*, 33(4), 592 - 610.
- Bottger, P. C., & Chew, I. K. (1986). The job characteristics model and growth satisfaction: Main effects of assimilation of work experience and context satisfaction. *Human Relations*, 39(6), 575-594.
- Bowen, D. E., & Siehl, C. (1997). The future of human resource management: March and Simon [1958] revisited: introduction. *Human Resource Management (1986-1998)*, 36(1), 57.
- Carlson, D. S., & Kacmar, K. M. (2000). Work - family conflict in the organization: Do life role values make a difference? *Journal of management*, 26(5), 1031-1054.
- Chen, A., & Casterella, G. I. (2018). After-hours work connectivity: Technological antecedents and implications. *IEEE Transactions*

- on *Professional Communication*, 62(1), 75-93.
- Cheng, K., Cao, X., Guo, L. & Xia, Q. (2022). Work connectivity behavior after-hours and job satisfaction: Examining the moderating effects of psychological entitlement and perceived organizational support", *Personnel Review*, 51(9), 2277-2293.
- Claartje L. Ter Hoeven, Ward van Zoonen & Kathryn L. Fonner. (2016). The practical paradox of technology: The influence of communication technology use on employee burnout and engagement, *Communication Monographs*, 83(2), 239-263.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Self-determination theory: A macrotheory of human motivation, development, and health. *Canadian psychology*, 49(3), 182.
- 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.
- Derks, D., Bakker, A. B., Peters, P., & van Wingerden, P. (2016). Work-related smart phone use, work - family conflict and family role performance: The role of segmentation preference. *Human Relations*, 69(5), 1045 - 1068.
- De Wolff, C. J., Drenth, P. J. D., Thierry, H. (1998). *A Handbook of Work and Organizational Psychology*. Volume 2: Work Psychology. London: Psychology Press.
- Diaz, I., Zimmerman, R. D., Boswell, W. R., Chiaburu & Dan S. (2012). Communication Technology: Pros and Cons of Constant Connection to Work. *Journal of Vocational Behavior*, 80, 500.
- Duranova, L., & Ohly, S. (2016). Persistent Work-related Technology Use, Recovery and Well-being Processes: Focus on Supplemental Work After Hours. *Springer Briefs in Psychology*

Publisher: Springer International Publishing.

- Eby, L. T., Casper, W. J., Lockwood, A., Bordeaux, C., & Brinley, A. (2005). Work and family research in IO/OB: Content analysis and review of the literature (1980 - 2002). *Journal of Vocational Behavior*, 66(1), 124-197.
- Edwards, J. R., & Rothbard, N. P. (2000). Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family constructs. *Academy of Management Review*, 25(1), 178-199.
- Farrell, D., & Rusbult, C. E. (1981). Exchange variables as predictors of job satisfaction, job commitment, and turnover: The impact of rewards, costs, alternatives, and investments. *Organizational Behavior and Human Performance*, 28(1), 78-95.
- Fenner, G.H. & Renn, R. W. (2004). Technology-assisted supplemental work: Construct definition and a research framework. *Human Resource Management*, 43, 179-200.
- Ferguson, M., Carlson, D. Boswell, W. Whitten, D. Butts, M. M., & Kacmar, K. M. (2016). Tethered to work: A family systems approach linking mobile device use to turnover intentions. *Journal of Applied Psychology*, 101(4), 520 - 534.
- 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.
- Gadeyne, N., Verbruggen, M., Delanoëije, J., & Cooman, R. D. (2018). All wired, all tired? Work-related ICT-use outside work hours and work-to-home conflict: The role of integration preference, integration norms and work demands, *Journal of Vocational Behavior*, 107, 86-99.

- Greenhaus, J. H., Parasuraman, S., Granrose, C. S., Ravinowitz, S., & Beutell, N. J. (1989). Sources of work-family conflict among two-career couples. *Journal of Vocational Behavior*, 34(2), 133-153.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Gutek, B. A., Searle, S., & Klepa, L. (1991). Rational versus gender role explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76, 560-568.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). Work redesign. *The Academy of Management Review*, 6(4), 687-689.
- Hahm, S. (2018). Effect of Mobile Communication during Non-Worktime: Increasing Worker's Stress in the IT Industry. *Journal of Internet Computing and Services*, 19(4), 95-105.
- Han, C., Ayoun, B., & Eyoun, K. (2018). Work-Family conflict and turnover intentions: A study comparing China and U.S. hotel employees, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 17(2), 247-269.
- Hanson, G. C., Hammer, L. B., & Colton, C. L. (2006). Development and validation of a multidimensional scale of perceived work-family positive spillover. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(3), 249 - 265.
- Heetae, C. (2023). Work-Leisure Conflict and Well-Being: The Role of

- Leisure Nostalgia, *Leisure Sciences*, 45(4), 309–330.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–254.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*, New York: Wiley.
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285 - 308.
- Karatepe, O. M. (2013). "The effects of work overload and work family conflict on job embeddedness and job performance: The mediation of emotional exhaustion", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(4), 614–634.
- Kirrane, M., & Buckley, F. (2004). "The influence of support relationships on work family conflict: differentiating emotional from instrumental support", *Equal Opportunities International*, 23(1/2), 78–96.
- Kossek, E., & Ozeki, C. (1998). Work - family conflict, policies, and the job - life satisfaction relationship: A review and directions for organizational behavior - human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 139.
- Knecht, M., & Wiese, B. S. (2016). Going beyond work and family: A longitudinal study on the role of leisure in the work-life interplay, *Journal Of Organization Behavior*, 37(7), 1061–1077.
- Lin, J. H., Wong, J. Y., & Ho, C. H. (2013). Promoting frontline employees' quality of life: Leisure benefit systems and work-to-leisure conflicts. *Tourism Management*, 36, 178–187.
- Lin, Y. S., Huang, W. S., Yang, C. T., & Chiang, M. J. (2014). Work -

- leisure conflict and its associations with well-being: The roles of social support, leisure participation and job burnout. *Tourism Management*, 45, 244-252.
- Martins, L. L., Eddleston, K. A., & Veiga, J. F. (2002). Moderators of the relationship between work-family conflict and career satisfaction. *Academy of Management Journal*, 45(2), 399-409.
- Meijman, T. F., & Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. In P. J. D. Drenth, H. Thierry, & C. J. de Wolff (Eds.), *Handbook of Work and Organizational Psychology: Work Psychology* (pp. 5 - 33). Psychology Press/Erlbaum (UK) Taylor & Francis.
- Mensah, C., Baah, N. G., Nutsugbodo, R. Y., & Ankor, A. (2023). Work leisure conflict, job stress, life satisfaction and turnover intention of hotel workers in Accra, Ghana, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 22(3), 396-416.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984). Testing the "side-bet theory" of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 372 - 378.
- Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H., & Meglino, B. M. (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin*, 86(3), 493 - 522.
- Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire(WDQ): Developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, 91, 1321-1339.
- Morris, M. L., & Madsen, S. R. (2007). Advancing work-life integration in individuals, organizations, and communities. *Advances in Developing Human Resources*, 9(4), 439-454.

- Namasivayam, K., & Zhao, X. (2007). An investigation of the moderating effects of organizational commitment on the relationships between work-family conflict and job satisfaction among hospitality employees in India. *Tourism Management*, 28(5), 1212 - 1223.
- Newman, D. B., Tay, L., & Diener, E. (2014). Leisure and subjective well-being: A model of psychological mechanisms as mediating factors. *Journal of Happiness Studies*, 15(3), 555 - 578.
- Park, J. H. (2017). The mediating effect of LMX on the relationship between work-life balance and turnover intention of hotel employees: Focused on hotels in the Daejeon Area. *Journal of Tourism Research*, 31(12), 145-162.
- Park, Y., Fritz, C., & Jex, S. M. (2011). Relationships between work-home segmentation and psychological detachment from work: the role of communication technology use at home. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(4), 457.
- Podsakoff, N. P., LePine, J. A., & LePine, M. A. (2007). Differential challenge stress or hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: a meta-analysis." *Journal of Applied Psychology*, 92(2): 438-454.
- Porter, L. W., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603 - 609.
- Price, J. L. (1989). The Impact of Turnover on the Organization. *Work and Occupations*, 16(4), 461 - 473.
- Ragsdale, J. M., & Hoover, C. S. (2016). Cell phones during nonwork time: A source of job demands and resources. *Computers in*

Human Behavior, 57, 54-60.

- Raveendhran, R., & Carnevale, P. J. (2020). Virtual (freedom from) reality: Evaluation apprehension and leaders' preference for communicating through avatars. *Computers in Human Behavior*, 111(1), 106415.
- Richardson, K., & Benbunan, F. R. (2011). Examining the antecedents of work connectivity behavior during non-work time. *Information and Organization*, 21(3), 142-160.
- Rothbard, N. P., Phillips, K. W., & Dumas, T. L. (2005). Managing multiple roles: Work-family policies and individuals' desires for
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2008). A self-determination theory approach to psychotherapy: The motivational basis for effective change. *Canadian psychology*, 49(3), 186-193.
- 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.
- Schieman, S., & Young, M. C. (2013). Are communications about work outside regular working hours associated with work-to-family conflict, psychological distress and sleep problems? *Work & Stress*, 27(3), 244 - 261.
- Sharma, A., & Nambudiri, R. (2015). Job-leisure conflict, turnover intention and the role of job satisfaction as a mediator: An empirical study of Indian IT professionals. *South Asian Journal of Management*, 22(1), 7 - 27.
- Shernoff, E. S., Mehta, T. G., Atkins, M. S., Torf, R., & Spencer, J. (2011). A qualitative study of the sources and impact of stress among urban teachers. *School Mental Health*, 3(2), 59 - 69.

- Siah, J. N., & Nadia, Z. L. (2019). "The Impact of Work-Life Balance on Job Engagement and Turnover Intention," *The South East Asian Journal of Management*, 13(1), 165-170.
- Sonnentag, S. (2001). Work, recovery activities, and individual well-being: A diary study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(3), 196 - 210.
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2007). The Recovery Experience Questionnaire: development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 204.
- Spector, P. E. (1985). Higher order need strength as a moderator of the job scope employee outcome relationship: A meta analysis. *Journal of Occupational Psychology*, 58(2), 119-127.
- Şükranlı, D. (2020). The effect of company's level of digitalization on employee satisfaction and productivity (Master's thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Tiegs, R. B., Tetrick, L. E., & Fried, Y. (1992). Growth need strength and context satisfactions as moderators of the relations of the job characteristics model. *Journal of Management*, 18(3), 575-593.
- Toivanen, S., Mellner, C., & Vinberg, S. (2015). Self-employed persons in Sweden - mortality differentials by industrial sector and enterprise legal form: A five-year follow-up study. *American Journal of Industrial Medicine*, 58(1), 21-32.
- Tracey, J. B., & Hinkin, T. R. (2008). Contextual factors and cost profiles associated with employee turnover. *Cornell Hospitality Quarterly*, 49(1), 12-27.
- Tsaur, S. H., & Yen, C. H. (2018). Work - leisure conflict and its

consequences: Do generational differences matter? *Tourism Management*, 69, 121-131.

Xie, J., Ma, H., Zhou, Z., & Hanying, Tang. (2017). Work-Related Use of Information and Communication Technologies after Hours (W ICTs) and Emotional Exhaustion: A Mediated Moderation Model. *Computers in Human Behavior*. 79, 94-104.



<부록>

설문지

안녕하세요?

바쁘신 중에도 이렇게 귀중한 시간을 내주셔서 대단히 감사합니다.

본 설문지는 조직에서 일어나는 ‘근무시간 외의 업무전달’에 관한 연구를 위하여 준비되었습니다.

귀하의 응답내용은 오직 연구자 본인만이 볼 것이고, 또한 익명으로 처리되므로 특정 개인이나 기업(조직)의 특성은 절대로 노출되지 않습니다. 귀하나 소속기업(조직)에 대한 어떠한 정보도 공개되지 않으며, 이로 인한 불이익도 전혀 없을 것임을 약속드립니다.

귀하의 응답은 근무시간 외 업무전달과 관련된 연구의 발전을 위한 매우 소중한 자료로 활용될 것입니다. 문항이 다소 많더라도 끝까지 성실하게 작성해 주실 것을 부탁드립니다.

1. 정답은 없습니다. 바람직한 것이 아니라 귀하의 실제 느낌이나 생각을 솔직하게 응답해 주시면 됩니다.
2. 긍정적 질문과 부정적 질문이 혼재되어 있습니다. 질문을 잘 읽고 응답해 주십시오.
3. 연구 설계로 인해 유사하게 반복되는 질문이 있습니다. 빠짐없이 모든 문항에 응답해 주십시오.
4. 설문을 작성하신 후, 제공된 봉투에 넣으셔서 봉하신 후, 설문은 전달하신 분께 전해 주시기 바랍니다.
5. 설문에 관한 의문사항은 아래 연락처로 문의하여 주시면, 성심껏 답변해 드리겠습니다.

감사합니다. 좋은 하루 되세요!!!

부경대학교 경영대학
석사과정 두위웨이

PART I. 다음은 지난 1개월 동안 근무시간외 업무전달의 빈도, 전달 매체, 전달자 유형, 그리고 전달 시점을 묻는 문항들입니다. 다음을 잘 읽고 귀하의 상황을 답해 주시기 바랍니다.							
1. 지난 1개월 동안 근무시간 외에 업무전달을 받은 횟수는 얼마나 됩니까?	(1) 0 회	(2) 1-2 회	(3) 2-5 회	(4) 5-7 회	(5) 7~10 회	(6) 10 회 이상	(7) 20 회 이상
2. 근무시간 외에 업무를 전달받는 경우 다음 중 어떤 방식으로 이루어졌습니까? 각각의 비중을 적어주십시오 (합계: 100%)	(1) 전화: ()%	(2) SNS: ()%	(3) 이메일: ()%				
3. 근무시간 외에 업무를 전달받는 경우 주로 누구로부터 업무전달을 받았습니까? 각각의 비중을 적어주십시오(합계: 100%)	(1) 상사: ()%	(2) 동료: ()%	(3) 부하: ()%	(4) 고객: ()%	(5) 기타: ()%		
4. 근무시간 외의 업무전달은 주로 언제 이루어졌습니까? 각각의 비중을 적어주십시오(합계: 100%)	(1) 출근 전: ()%	(2) 퇴근 후: ()%	(3) 쉬는 날: ()%				
PART II. 다음을 잘 읽고 귀하가 경험한 근무시간 외 업무전달의 특성을 가장 잘 설명하고 있는 정도에 ○ 또는 V표하여 주시기 바랍니다.							
항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 지난 1개월 동안 근무시간 외에 업무전달을 자주 받았다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 근무시간 외에 전달되는 업무량은 지나치게 많은 편이다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 근무시간 외에 전달되는 업무는 회사와 다른 부서의 목표 달성에 큰 영향을 미치는 것이다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 근무시간 외에 업무전달을 하는 주된 이유는 시간적으로 급박하기 때문이다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 근무시간 외에 전달되는 업무는 대부분 중요한 것이라고 생각한다.	1	2	3	4	5	6	7
6. 근무시간 외에 전달되는 업무들 중에는 긴급하지 않은 것들이 꽤 많다.	1	2	3	4	5	6	7
7. 근무시간 외에 전달되는 업무는 대부분 긴급하게 처리해야 하는 것이다.	1	2	3	4	5	6	7
8. 근무시간 외에 전달되는 업무는 다른 구성원들의 업무를 수행하는 데 있어서 중요한 역할을 하는 것이다.	1	2	3	4	5	6	7
9. 지난1개월 동안 근무시간 외에 과도하게 많은 양의 업무를 전달받았다.	1	2	3	4	5	6	7
10. 근무시간 외에 전달되는 업무를 수행하지 않으면 우리 부서나 회사에 큰 영향을 미친다.	1	2	3	4	5	6	7
11. 근무시간 외에 전달되는 업무를 바로 처리하지 않으면 개인과 부서에 중대한 문제를 초래한다.	1	2	3	4	5	6	7
12. 근무시간 외에 전달되는 업무를 수행하는 데 충분한 시간을 갖기 어렵다.	1	2	3	4	5	6	7
13. 근무시간 외에 전달되는 업무는 내가 혼자서 감당하기에는 지나치게 많다.	1	2	3	4	5	6	7
14. 근무시간 외에 전달되는 업무들 중에는 중요하지 않은 것들이 꽤 많다.	1	2	3	4	5	6	7

PART III. 다음을 잘 읽고 일-성장 상황을 가장 잘 설명하고 있는 정도에 ○ 또는 V표하여 주시기 바랍니다.							
항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1. 근무시간 외에 전달되는 업무에 차이다 보니 나의 목표가 무엇인지를 잊게 된다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 나는 근무시간 외에 전달되는 업무 때문에 자기 개발을 제대로 하지 못하고 있다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 나는 근무시간 외에 전달되는 업무 때문에 자기개발 계획을 실천하기 어렵다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 나는 근무시간 외에 전달되는 업무와 자기개발을 서로 조화시키는 것이 어렵다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 나는 근무시간 외에 전달되는 업무 때문에 피곤해서 자기개발을 할 마음이 생기지 않는다.	1	2	3	4	5	6	7
PART IV. 다음 문항들은 조직과 업무에 관한 귀하의 생각을 묻는 문항입니다. 일반적으로 바람직하다고 생각되는 것을 답하지 마시고, 귀하의 실제 느낌이나 생각을 솔직하게 응답해 주시기 바랍니다.							
항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1. 다른 조직에서 일할 수 있는 기회가 주어진다면 현재 조직을 떠날 것이다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 나는 남은 직장생활을 기꺼이 이 회사에서 보내고자 한다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 나는 적극적으로 다른 직장을 찾아 나설 생각을 하고 있다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 나는 이 회사를 그만두고 싶다.	1	2	3	4	5	6	7
PART V. 다음은 설문을 작성하신 응답자 본인에 관한 내용들입니다. 연구 분석에 꼭 필요한 사항들로서 작성하신 자료들은 통계적인 목적 이외에는 절대 사용되지 않음을 다시 한번 말씀 드립니다. 성실한 답변을 부탁드립니다.							
1.연령	만() 세	2.혼인여부	①기혼() ②미혼()	3.성별	①남() ②여()		
4.자녀	①유() ②무()						
5.조직(회사)에서의 근무기간	() 년						
6.학력	①고졸() ②전문대졸() ③4년제대졸() ④대학원졸() ⑤기타()						
7.직급	①사원급() ②대리급() ③과장급() ④차장급() ⑤부장급() ⑥임원급 이상()						
8.직종	①사무관리직() ②영업직() ③생산기술직() ④연구개발직() ⑤전문직() ⑥기타()						
9.고용형태	①정규직() ②계약직() ③임시직() ④파트타임직() ⑤기타()						
10.산업	①제조업() ②금융업() ③유통업() ④건설업() ⑤정보통신업() ⑥서비스업() ⑦기타()						