

## 일-가족 갈등, 가족-일 갈등이 소진에 미치는 영향 : 매개효과인 부적응적 대처양식의 남녀차이를 중심으로\*

이혜상\*\*·이은희\*\*\*

### 초 록

본 연구에서는 일-가족 갈등, 가족-일 갈등이 소진에 미치는 영향에서 부적응적 대처양식의 남녀차이에 대해 살펴보고자 하였다. 이러한 목적으로 부산, 경남 지역의 자녀가 있는 남녀 맞벌이 직장인 324명(남자 150명, 여자 174명)의 설문 응답을 분석하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 일-가족 갈등은 소진에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 부적응적 대처양식에는 유의한 영향을 미치지 않았다. 둘째, 가족-일 갈등은 소진에 정적인 영향을 미치는 것뿐만 아니라 부적응적 대처양식에도 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 가족-일 갈등이 소진에 영향을 미치는 과정에서 부적응적 대처양식이 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 셋째, 남성 직장인의 경우 가족-일 갈등은 소진에 직접적으로 영향을 미치고, 부적응적 대처양식을 통해 간접적으로도 영향을 미치는 것으로 나타난 반면, 여성 직장인의 경우 가족-일 갈등이 소진에 직접적으로는 영향을 미치지 않고 부적응적 대처양식을 통해 간접적으로만 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 일-가족 갈등이 소진으로 미치는 영향이 남성보다 여성이 높았고, 부적응적 대처가 소진으로 미치는 영향에서도 여성이 남성보다 높은 것으로 나타났다. 본 연구에서는 맞벌이 직장인들의 부적응적 대처양식이 소진에 미치는 역할에서 남녀차이를 밝힘으로써, 일-가족 갈등, 가족-일 갈등을 겪는 남녀 직장인들의 소진을 낮추기 위한 성별에 맞춘 상담적 개입 방법을 모색하는데 유용한 시사점을 제공할 것이다.

주제어 : 일-가족 갈등, 가족-일 갈등, 소진, 부적응적 대처양식

\* 본 논문은 2020 대학혁신지원사업에 의해 지원되었으며, 제 1저자의 2020학년도 석사 학위 논문연구 중 일부분을 수정·보완한 것입니다.

\*\* 경남대학교 대학원 심리학과 상담 및 임상심리학 전공 박사과정(tresol97@naver.com)

\*\*\* 교신저자 : 경남대학교 심리학과 교수(ehlee@kyungnam.ac.kr)

## I. 서론

세계보건기구(World Health Organization, WHO)는 2019년 5월 제11차 국제질병·사인분류(International Classification of Diseases, ICD)를 개정하였다(중앙일보, 2019). ‘ICD-11’이라고 하는 이번 개정에서 WHO(2019)는 탈진(burn-out)을 “제대로 관리되지 않은 만성적 직장 스트레스의 결과로 개념화된 증후군”으로 보다 구체적으로 정의하고 있으며, “건강에 영향을 미칠 수 있는 요인(factors influencing health status)”으로 명확히 언급하고 있다. 또한, “탈진은 구체적으로 직업적 맥락에서 발생하는 현상을 나타내며 삶의 다른 영역의 경험을 묘사하는 데 적용해서는 안된다”고 하였다.

이와 같이 ICD 개정으로 탈진과 직장 및 직무 간의 관계가 명문화되었다. 하지만 국내의 경우, ICD-10의 권고 사항이 반영된 제7차 한국표준질병 사인분류(Korea Standard Classification of Diseases, KCD)에서는 ‘burn-out’을 ‘탈진’으로만 표기하고 있을 뿐 세부 사항은 없는 실정이다(질병분류정보센터, 2016). 따라서 국내·외의 언론 매체들은 이번 개정을 계기로 앞으로 직무 탈진 문제에 더 많은 관심을 기울이고 이와 관련된 많은 연구가 수행될 것으로 예상하였다(서울신문, 2019; Forbes, 2019). 특히, 국내 직장인이 느끼는 직무 스트레스 수준이 높은 편이라는 점을 고려하면 탈진에 대한 논의의 필요성은 더욱 절실하다고 여겨진다. 경제협력개발기구(Organization for Economic Cooperation and Development, OECD)의 2009년 보고서에서 인용한 국제사회조사프로그램(International Social Survey Programme, ISSP) 2005년 자료에 따르면, 33개 조사 분류국 중에서 국내 직장인의 스트레스 수준은 스웨덴, 프랑스에 이어 세 번째로 높은 것은 조사되었다(ISSP, 2013).

탈진은 직무 스트레스와 관련이 있는데(손운실·김정섭, 2017; 이은희, 2008; WHO, 2019), 한국 종합 사회조사(Korean General Social Survey, KGSS)<sup>1)</sup>에 따르면 국내 직장인의 상당수는 일과 가족에 대한 스트레스가 큰 것으로 나타났다. 2007년 조사에서는 스트레스의 원인이 일(44.5%), 돈(25.0%), 가족(17.6%), 대인관계(9.8%) 순서로 나타났으며(김상욱 외, 2008), 2009년 조사에서는 직무 스트레스와 가족 스트레스를 많이 받는다는 의견에 직장인의 71.7%, 47.7%가 각각 동의하였다(김상욱 외, 2010). 이러한 국내의

1) 한국사회의 구조 및 그 변화와 국제비교 연구에 광범위하게 활용될 수 있는 신뢰도 높은 사회과학 자료를 창출하기 위하여 연차적으로 시행되는 공익적 대규모 전국표본조사 사업

사회적 상황은 직장인 대상 탈진 연구에서 일과 가족을 연관시켜 탐색해 볼 필요가 있음을 시사한다.

일과 가족에 대한 탐색은 역할 갈등 측면에서 살펴볼 수 있는데, 일과 가족에 대한 역할 갈등은 양방향으로 나타날 수 있다(Bellavia & Frone, 2005). 이에 따라, 일과 가족 두 영역에 대한 갈등은 일이 가정생활을 방해하는 일-가족 갈등(work-family conflict)과 가정생활이 일을 방해하는 가족-일 갈등(family-work conflict)으로 구분할 수 있다. 실제로, 2012년 한국 종합 사회조사에서 일-가족 갈등과 가족-일 갈등에 대한 빈도를 각각 나누어 조사한 바 있다(김상욱 외, 2013). 더욱이, 일과 가족 간의 책임을 균형 있게 관리하는 것에 대한 중요성(McElwain, Korabik & Robin, 2005), 일과 가족의 요구를 통합하는 것이 직장인이 당면한 과제라는 점(Kossek & Lambert, 2005; Witt & Carlson, 2006에서 재인용) 등을 고려하면 일과 가족에 대한 탐색은 각 영역별로 이루어질 필요가 있다. 이에 본 연구에서는 일-가족 갈등과 가족-일 갈등으로 나누어 각각이 탈진에 주는 영향을 확인해보고자 한다.

일과 가족 간의 균형이 중요해지고 있는 원인으로는 현대 산업 사회 진입에 따른 라이프 스타일의 변화, 여성의 경제활동 참여율 증가, 맞벌이 가정의 보편화, 조직 구성원의 태도 및 가치관의 변화를 들 수 있다(이병재·정태석, 2013). 이러한 원인에 대한 생각과 경험은 성별에 따라 다소 차이를 보여, 일과 가족 간 갈등을 성별에 따라 다른 방식으로 경험한다(Peeters et al., 2005). 국내에서 수행된 조사와 연구에서, 남성 직장인 보다는 여성 직장인이 일과 가족 간 갈등을 많이 경험하는 것으로 나타났다(김상욱 외, 2013; 장윤옥·정서린, 2014). 따라서 본 연구에서는 성별에 따라 연구 변인들 간에 어떠한 차이를 보이는지 살펴보고자 한다.

여성 직장인이 남성의 경우보다 일과 가족 간 갈등을 많이 경험하는 또 다른 원인으로는 갈등에 대처하는 방식에 있을 것으로 여겨진다. 회피적 대처나 정서 중심 대처 전략은 탈진을 증가시키는 반면 적극적 대처 전략은 탈진을 감소시키는 것으로 나타났는데(Anderson, 2000; Wilkerson, 2009; 김가은·선우현, 2012; 김별님, 2012; 김하은, 2018; 문혜준·진미경, 2014; 오은화, 2009), Endler와 Parker(1990)에 따르면 성별에 따라 서로 다른 대처 전략을 사용하는 것으로 조사되었다. 따라서 본 연구에서는 일-가족 양립 갈등과 탈진 간의 관계에서 문제중심 대처양식이 어떠한 관련성이 있는지 남녀 직장인의 차이를 규명해보고자 한다. 이는, 일과 가족이라는 두 영역에서의 갈등을 완화하기 위해서는 문제해결 전략에 중심을 두고 체계적이고 계획적인 대처가 필요하다는 관점에서(조윤진·유성경, 2012), 상담적 개입에 대한 시사점

을 줄 것으로 생각된다.

## II. 이론적 배경

### 1. 소진과 일-가족 갈등, 가족-일 갈등

#### 1) 탈진

탈진에 대한 초기 연구(Freudenberger, 1974; Maslach & Pines, 1977; Maslach & Jackson, 1981)는 주로 인적 서비스 분야를 대상으로 하였으나 탈진에 대한 연구가 진행됨에 따라 다른 직업군에도 확장할 수 있는 충분한 이론적 근거를 확보할 수 있게 되어(Demerouti et al., 2001) 관리자, 기업가, 사무직 노동자, 육체 노동자 등 인적 서비스 분야 이외의 직업군에서도 탈진이 발생한다는 것을 알게 되었다(Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2008). 하지만 탈진의 적용 범위를 일과 관련이 없는 일상생활 전반으로 확대하는 것은 오래되고 잘 알려진 개념인 피로와 혼란을 발생시킬 수 있어 적절하지 않다(Schaufeli & Taris, 2005). WHO의 ICD-11에서도 탈진은 직업적 맥락에서 발생하는 현상으로 삶의 다른 영역에 적용해서는 안 된다고 기술하고 있다(WHO, 2019). 따라서 본 연구에서도 탈진을 일반 직업군에서 발견될 수 있는 특별한 현상으로 보고 일반 직장인을 연구 대상으로 하였다.

MBI(Maslach Burnout Inventory)는 탈진을 세 가지 차원으로 측정한 최초의 척도로써(Feldt, et al., 2014) 인적 서비스 분야, 의료계, 교육계, 일반 직업군, 대학생 이상 다섯 개의 양식으로 세분화되어 있다(Mind Garden Inc., 2019). 1981년 Maslach과 Jackson이 인적 서비스 분야를 대상으로 한 MBI-HSS(Human Services Survey)를 개발하였으며(Maslach & Jackson, 1981) 이를 토대로 일부 내용을 수정하여 의료계, 교육계 대상의 척도를 만들었다. 1996년 일반 직장인을 대상으로 한 소진 척도인 MBI-GS(General Survey)가 개발되었으며(Maslach & Leiter, 2017) 이를 일부 수정하여 대학생 대상의 척도를 만들었다. 따라서 다섯 개의 MBI 양식은 크게 MBI-HSS 계열과 MBI-GS 계열로 구분할 수 있다. MBI-HSS 계열의 하위 척도로는 정서적 소진(emotional exhaustion), 비인간화(depersonalization), 개인적 성취감(personal accomplishment)이, MBI-GS 계열의 하위 척도로

는 소진(exhaustion), 냉소(cynicism), 직업 효능감(professional efficacy)이 있으며 소진은 두 계열 모두에서 공통된 하위 척도이다. WHO의 ICD-11에서 규정하고 있는 탈진의 특징은 에너지 고갈(energy depletion) 및 소진(exhaustion), 일에 대한 심리적 거리감(mental distance) 및 업무에 대한 부정적(negativism)·냉소적(cynicism) 감정 증가, 직무 효율(professional efficacy) 감소이다(WHO, 2019). 이에 따라 본 연구 대상은 일반 직장인이므로 MBI-GS를 사용하였고, 본 연구에서 소진은 MBI-GS 계열의 하위 척도인 소진(exhaustion)을 의미한다.

## 2) 일-가족 갈등, 가족-일 갈등

Kopelman, Greenhaus 및 Connolly(1983)는 일과 가족 간 갈등을 개인이 양립할 수 없는 역할 압력을 경험하는 정도로 정의하였으며, 다중 역할 및 역할 요구의 불일치 등을 그 원인으로 보았다. 이와 유사하게, Greenhaus와 Beutell(1985)는 일과 가족 간 갈등을 직장가 가정, 이 두 영역에서 요구되는 역할 압력(role pressure)이 양립할 수 없는 때 발생하는 충돌이라고 정의하였다. 일과 가족 간 갈등에 대한 이러한 개념은 가장 널리 인용되고 있으며 이 개념에 따르면 일과 가족 간 갈등은 일에서 가족으로, 가족에서 일로 양방향으로 일어날 수 있다(Bellavia & Frone, 2005). 전자를 일-가족 갈등이라고 하고 후자를 가족-일 갈등이라고 한다. Nielson, Carlson 및 Lankau(2001)는 일과 가족 간 갈등은 일과 가정 두 영역 상호 간에 큰 영향을 주는 것으로 보았으며 Judge, Ilies 및 Scott(2006)는 일과 가족 간 갈등에 있어서 갈등의 방향뿐만 아니라 응답자가 갈등을 경험한 영역 자체도 중요하게 고려되어야 한다고 하였다.

국내의 경우, 장재윤과 김효선(2008)은 일과 가족 두 영역 중에서 어느 영역에서든 갈등이 생길 수 있으며 한 영역이 일방적으로 다른 영역의 갈등을 유발하기보다는 상호 순환적 특징을 지닌다고 하였다. 김유리(2010)는 역할 갈등을 역할 내 갈등과 역할 간 갈등으로 구분하였는데, 역할 내 갈등은 동일 역할 내에서 발생하는 양립 불가능한 역할 압력에 따른 갈등을 의미하고 역할 간 갈등은 양립 불가능한 행동과 특징을 요구하는 다중 역할로 발생하는 갈등을 의미한다.

### 3) 일-가족 갈등, 가족-일 갈등과 탈진 간의 관계

일-가족 갈등과 가족-일 갈등은 직무 관련 성과(job-related outcomes)에 영향(Netemeyer, Brashear-Alejandro, & Boles, 2004)을 줄 뿐만 아니라 직무 스트레스와도 관련이 있다(Rizwan, 2014). 더 나아가, 일-가족 갈등과 가족-일 갈등은 탈진을 증가시킬 수도 있다(Allen et al., 2000).

Netemeyer 외(1996)의 연구에 따르면, 일-가족 갈등과 가족-일 갈등이 모두 탈진과 연관이 있되 가족-일 갈등 보다는 일-가족 갈등이 탈진과 더 연관성이 높은 것으로 나타났다. Peeters 외(2005)의 연구에서는 일-가족 갈등의 경우에는 소진과 높은 상관관계를 보였고 냉소와는 상대적으로 낮은 상관관계를 보였으며 가족-일 갈등의 경우에는 소진과 냉소에 대하여 중간 정도의 상관관계가 있는 것으로 나타나, 일-가족 갈등과 가족-일 갈등은 모두 소진과 유의한 상관관계가 있는 것으로 조사되었다. 그뿐만 아니라, Mealer 등(2009)에서는 일과 가정 환경에 대한 인식은 탈진과 외상 후 스트레스 장애 동시 진단에도 큰 영향을 주는 것으로 나타났다. 국내의 경우, 외식업 종사자를 대상으로 한 하동현(2011)의 연구에 따르면 가족-일 갈등은 직무 탈진과 정적 상관이 없는 것으로 나타났으며 일-가족 갈등은 직무 탈진과 정적 상관이 있는 것으로 나타났다. 교정공무원을 대상으로 한 김미선과 박성수(2019)의 연구에서도 일-가족 갈등이 높을수록 소진이 높아지는 것으로 조사되었다.

이러한 선행 연구들을 토대로, 본 연구에서는 일과 가족 두 영역에서의 역할 갈등이 탈진에 영향을 주는 것으로 가정하였으며 일과 가족 두 영역에서의 갈등은 일-가족 갈등과 가족-일 갈등으로 구분하고 탈진은 소진으로 한정하였다.

## 2. 문제중심 대처양식과 소진

### 1) 문제중심 대처양식

대처에 대한 개념은 유사하되 명문화된 정의는 맥락과 용어를 사용하는 연구자의 의도에 따라 다소 달라질 수 있다. Pearlin과 Schooler(1978)는 문제가 되는 사회적 경험에 의하여 심리적으로 해를 입지 않도록 보호하는 행동으로 정의하였고 Larzarus와 Folkman(1984)은 매우 부담되거나 개인적 재원을 넘어서는 것으로 평가되는 외부 혹은 내부의 특정한 요구를 관리하려는 지속적으로 변화하는 인지적 및 행동적 노력으로 정의하였다. 이 두 정의에 대한 개념을 모두 내포하도록, 방영미(2016)는 다양한 문제 요인으로부터 자신을

보호하고 자신의 감정을 관리하는 정서적인 행동 전략으로 정의하기도 하였다. 이와 유사하게, 백경숙과 권용신(2005)은 신체적 정신적 균형을 유지하기 위해 문제의 요인을 제거하거나 수정하는 등 상황을 통제하려는 노력으로 정의하였다. 이처럼 대처는 문제를 해결하거나 문제 상황을 완화하려는 융통성 있는 사고와 행동을 포함하며(정용화, 2010) 개인의 심리적 반응, 문제에 대한 평가, 관심과 목표 등에 기반한다(Mathew, 2017).

연구자마다 다소 달라질 수 있는 대처의 정의와는 달리, 대처양식의 중요성에 대해서는 인식을 같이 한다. Lazarus와 Folkman(1984)은 대처에 포함된 인지적 평가가 스트레스 수준을 줄이고 대처양식 자체를 개선하는데 유용한 관점을 제공할 수 있다고 주장하였다. 또한, Heppner 등(1995)은 부정적이거나 스트레스가 많은 상황에 직면했을 때, 이에 대한 대처양식과 문제해결 행동은 신체적, 심리적 안녕(well-bding)에 중요한 역할을 한다고 주장하였다. 국내 연구에서도 문제 그 자체보다는 대처양식이 더 결정적으로 문제 상황에 영향을 주는 것으로 나타났으며(오은화, 2009) 더 나아가 대처양식에 따라 스트레스가 완화 또는 소멸되거나 아니면 소진으로 발전할 수 있는 것으로 나타났다(손찬양, 2009).

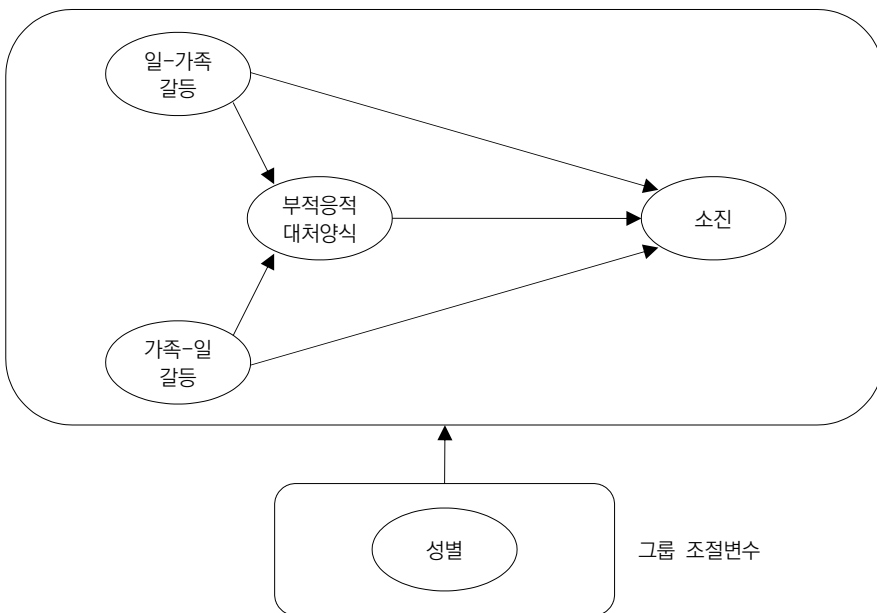
## 2) 문제중심 대처양식과 탈진 간의 관계

국내 선행 연구에 따르면 탈진은 대처양식에 따라 부적 또는 정적 상관에 있는 것으로 나타났다. 과업 중심 대처는 학업 탈진과 부적 상관을 보였으며(김별님, 2012) 문제 상황에 적극적으로 대처할수록 정서적 소진을 덜 경험하는 것으로 나타났다(김가은·선우현, 2012; 문혜준·진미경, 2014) 반면에, 정서 중심 대처와 회피 중심 대처는 학업 탈진과 정적 상관이 있는 것으로 나타났다(김별님, 2012). 또한, 소극적 대처는 정서적 소진과 정적 상관이 있는 것으로 나타나(오은화, 2009; 김가은·선우현, 2012) 정서 중심 대처와 같이 소극적으로 대처할수록 정서적으로 쉽게 소진되는 경향을 보였다(문혜준·진미경, 2014; 김하은, 2018).

이상의 선행 연구에서 보이는 공통점 중의 하나는 소극적이고 부정적 대처가 탈진을 증가시킨다는 것이다. 상담적 개입 측면에서, 탈진에 대한 탐색을 통해 이를 중재할 수 있는 기반을 마련하는 것은 중요한 의미를 가지므로 본 연구에서는 문제중심 대처양식 중에서 소극적이거나 부정적 대처가 소진을 유발하는 것으로 가정하였다.

### 3. 일-가족 갈등, 가족-일 갈등, 부적응적 대처양식, 소진 간의 관계모형

앞에서 살펴본 바와 같이 일-가족 갈등, 가족-일 갈등, 부적응적 대처양식, 소진 간의 관계를 부분적으로 탐색한 연구는 있지만 이들 간의 관련성을 종합적으로 검토한 연구는 많지 않은 실정이다. 이에 본 연구에서는 이들 연구 변인들 간의 관계를 종합하여, [그림 1]에 나타난 바와 같이, 일-가족 갈등, 가족-일 갈등과 소진 간에 부적응적 대처양식이 매개역할을 하는 가설적 모형을 설정하고 이를 검증하고자 한다.



[그림 1] 일-가족 갈등, 가족-일 갈등, 부적응적 대처양식, 소진 간의 가설적 모형

선행 연구에 따르면 일-가족 갈등, 가족-일 갈등에 있어서 성별에 따라 차이가 있다. 일과 가족, 두 영역에서의 남녀 차이는 성 역할에 대한 사회화로 이해할 수 있다(Rothbard, 2001). 전통적인 성 역할 관점에서 보면, 여성과 남성에게 서로 다른 역할이 부여되는데 남녀의 성 역할에 대한 차이는 일과 가족 간 갈등으로 이어져(오승민, 2017), 남녀가 인식하는 갈등의 수준에 차이를 보일 수 있다(김경화, 2013). 전반적으로 남성 직장인보다는 여성 직장



인의 경우가 일과 가족 간의 연관성이 많은 것으로 나타나 부정적 감정 반응은 여성의 경우가 상대적으로 높은 수준을 보였다(강은주·한주희, 2009; 이윤석, 2010; 장미나·한경혜, 2011; Rothbard, 2001). McElwain 등(2005)의 연구에서는 일-가족 갈등은 성별에 따른 큰 차이가 없었으나 가족-일 갈등은 여성이 남성보다 높은 것으로 나타났으며, 이와는 반대로, Ahmad와 Omar (2008)의 연구에서는 일-가족 갈등은 여성이 남성보다 높게 나타났으나 가족-일 갈등은 남녀 차이가 없는 것으로 나타나기도 하였다.

일과 가족 간 갈등뿐만 아니라 문제 상황을 대처하는 방식과 소진에서도 남녀 간에 차이를 보이는 것으로 보고되었다. Endler와 Parker(1990)의 연구에 따르면 과업 중심 대처는 남성과 여성에게 비슷하게 나타났지만 정서 중심 대처와 회피 중심 대처는 여성의 경우가 남성보다 높은 것으로 나타났다. 일-가족 갈등에 대한 연구(Peeters et al., 2005), 경찰공무원 대상의 연구(손영주·송영아·최은영, 2008), 사회복지 공무원 대상의 연구(허선 외, 2018)에서는 여성의 탈진이 남성의 경우보다 높은 것으로 나타났다. 또한, 교사 대상의 연구(이재일, 2010)에서는 탈진의 하위 척도인 정서적 소진은 여성의 경우가 높았고 개인적 성취감은 남성의 경우가 높았으나 비인간화는 성별에 따라 통계적으로 유의한 차이는 나지 않는 것으로 나타났다. 한편, 소진에 대한 남녀 차이 연구는 비일관적인 결과를 보이므로 이에 대한 더 많은 연구가 필요하다고 제기한 선행 연구들도 있다(김유선, 2013; 조완행·김병석·최희철, 2014; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

이상과 같이 일-가족 갈등, 가족-일 갈등, 부적응적 대처양식, 소진이 성별에 따라 차이가 있으므로 이들 연구 변인들 간의 종합적인 관계에서도 성별에 따라 차이를 보일 것으로 여겨진다. 이에 본 연구에서는 일-가족 갈등, 가족-일 갈등, 부적응적 대처양식, 소진 간의 관계에 대하여 성별에 따른 차이가 있을 것이라고 가정하여, [그림 1]에서와 같이, 성별을 그룹 조절변수로 선정하였다.

### Ⅲ. 연구 방법

#### 1. 연구대상 및 절차

부산과 경상남도에 소재를 두고 운영되는 기업체 직원, 공무원, 군인 등 직장인을 대상으로 1차 설문조사를 실시하였다. 500부의 설문지 중 476부가 회수되었고, 성실하게 응답하지 않은 설문지 9부를 제외하고 467부를 분석하였다.

선행 연구들에(김필숙·이윤석, 2015; 송다영·장수정·김은지, 2010) 의하면, 자녀가 있는 맞벌이 부부들의 경우 직장과 가정 두 영역에서 갈등을 높게 경험하는 것으로 나타났기 때문에 본 연구에서는, 자녀가 있으며 배우자가 전일제로 근무하는 맞벌이 남성과 여성의 자료만을 분석하고자 하였다. 그러나 1차 설문 집계 결과, 이에 해당하는 남성의 수는 80명이었고, 여성의 수는 165명으로 성비편차가 심하여 자녀가 있는 맞벌이 남성을 중심으로 2차 설문조사를 온라인으로 실시하였다. 그 결과, 총 658부의 자료가 수집되었으며 이중에서 자녀가 있으며 배우자가 전일제로 근무하는 맞벌이 남성은 150명, 여성은 174명으로 총 324명의 자료가 최종 분석에 사용되었다<sup>2)</sup>.

연구 대상자의 특성은 <표 1>에 나타낸 바와 같다.

<표 1> 연구대상의 특성

구분	분류	수(비율)	총계
성별	남자	150명(46.3%)	324명
	여자	174명(53.7%)	
연령	30대	106명(32.7%)	324명
	40대	150명(46.3%)	
	50대 이상	68명(21.0%)	
자녀수	1명	91명(28.1%)	324명
	2명	212명(65.4%)	
	3명 이상	21명(6.5%)	
근속년수	5년 미만	45명(13.9%)	324명
	5년-10년 미만	83명(25.6%)	
	10년-15년 미만	79명(24.4%)	
	15년-20년 미만	51명(15.7%)	
	20년 이상	66명(20.4%)	

2) 조사방법과 시점에 따른 연구 변인들 간의 점수 차이는 없는 것으로 나타났다(각각, 일-가족 갈등  $t=-.587$ , 가족-일 갈등  $t=.237$ , 부적응적 대처양식  $t=-.514$ , 소진  $t=.196$ ).

## 2. 측정도구

### 1) 일-가족 갈등, 가족-일 갈등 척도

일-가족 갈등, 가족-일 갈등 척도는 제3차 전국가족실태조사(2015)를 위해 여성가족부에서 사용한 일 가정 양립 경험에 따른 갈등 경험 정도를 측정하는 설문 문항을 사용하였다. 총 10개의 문항으로 구성되며 일-가족 갈등을 측정하는 5개의 문항과 가족-일 갈등을 측정하는 5개의 문항으로 구성되어 있다. 일-가족 갈등 척도의 각 문항은 5점 리커트 척도로 점수가 높을수록 일-가족 갈등인식의 정도가 높음을 의미하며, Cronbach's  $\alpha$ 는 .85였다. 가족-일 갈등 척도의 각 문항은 5점 리커트 척도로 점수가 높을수록 가족-일 갈등인식의 정도가 높음을 의미하며, Cronbach's  $\alpha$ 는 .79였다.

### 2) 직무소진 척도

직무소진을 측정하기 위한 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)는 Schaufeli 등(1996)에 의해 개발되었으며, 본 연구에서는 신강현(2003)이 MBI-GS를 국내 직장인을 대상으로 타당화 한 척도를 사용하였다. MBI-GS는 소진, 냉소, 직업효능감 이상 세 가지 구성개념으로 이루어져 있으며, 소진은 과도한 심리적 부담 또는 요구로 인해 개인의 심리적 자원들이 고갈되었다고 느끼는 에너지 결핍이며, 냉소는 개인의 직무에 대해 거리감을 느끼고, 직무 전반에 대하여 경험하는 부정적인 태도이다. 마지막으로 직업효능감 감소란 업무성취의 부족으로 스스로에 대해 갖는 부정적인 평가로, 성과의 부재, 낮은 자기효능감, 무력감 등을 특징으로 한다.

Leiter(1993)는 세 하위 척도들 간의 관계에 대한 연구에서 높은 수준의 직무요구가 정서적 소진을 유발하고, 정서적 소진에 의해 비인격화가 유발되지만, 성취결핍은 독자적으로 발달된다고 하였으며, Schaufeli와 Buunk(2003)는 직무소진의 세 하위 척도 중에서 정서적 소진이 가장 핵심이라고 하였다. 국내에서도 이은희(2008)의 연구에서 소진을 정서적 소진으로 제한하여 연구하였고, 김지현(2018)은 근로자들이 직무 탈진을 경험하게 될 때 정서적 소진이 가장 먼저 나타나서 직무 탈진의 핵심적 요인으로 보았다. 이처럼 정서적 소진은 MBI-HSS의 핵심 하위 척도이지만, 본 연구는 일반 직장인을 대상으로 하는 연구이므로 MBI-GS의 하위 척도 중 정서적 소진을 내포하고 있는 소진(exhaustion)만을 연구 변인으로 하였다.

MBI-GS에서 소진은 5문항으로 7점 리커트 척도로 점수가 높을수록 소진이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서는 사용된 소진의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .90이었다.

### 3) 문제중심 대처양식

Heppner 등(1995)이 개발한 문제중심 대처양식(Problem-Focused Style of Coping: PF-SOC)을 이동귀와 박현주(2009)가 번안하여 3요인 구조모형을 국내 대학생들을 대상으로 타당화한 척도 18문항을 사용하였다. 3요인은 사려형 대처양식, 억제형 대처양식, 반동형 대처양식으로 구성된다. 사려형 대처는 문제 상황에 대처할 때 인과관계를 파악하고, 계획을 세우며, 체계적으로 사고하는 것을 의미하며, 억제형 대처는 문제 상황과 문제해결 활동으로 회피하려는 대처양식을 의미하고, 반동형 대처는 개인의 에너지를 고갈시키거나 문제해결 활동을 왜곡하는 정서적, 인지적, 행동적 반응을 보이는 것을 의미한다.

PF-SOC는 총 18문항으로 사려형 양식(7문항), 억제적 양식(6문항) 및 반동형 양식(5문항)으로 구성되어 있으며 5점 리커트 척도로 점수가 높을수록 관련된 스트레스에 대처하는 유형을 많이 사용함을 의미한다. 본 연구에서는 Park, Heppner & Lee(2010)의 연구와 동일하게 문제중심 대처양식의 하위 요인 중 억제형 대처양식과 반동형 대처양식을 합하여 부적응적 대처양식(maladaptive coping style)으로 사용하였다. 본 연구에서 사용된 부적응적 대처양식의 각 하위 척도별 문항 구성과 신뢰도는 <표 2>에 제시되어 있다.

<표 2> 부적응적 대처양식의 하위 척도 구성 및 신뢰도

하위척도	문항번호	문항 수	Cronbach's $\alpha$
억제형 대처양식	1, 2, 5, 10, 16, 18	6	.75
반동형 대처양식	7, 8, 9, 13, 15	5	.74
전체문항		11	

## 3. 자료분석

본 연구에서는 SPSS Windows 23.0과 LISREL 8.8을 이용하여 자료를 분석하였다. 가설검증에 앞서 잠재변인별로 측정변인을 구성한 후, 구조방정식 모형 분석을 실시하였다.

모형설정을 위하여 문항 묶음화 방법을 적용해서 일-가족 갈등, 가족-일 갈

등, 부적응적 대처양식, 소진 변인들을 하위척도별 두 개의 문항 꾸러미를 측정변인으로 구성하여 분석하였다. 부적응적 대처양식의 하위 문항 꾸러미 중 하나인 억제형 대처양식의 요인부하량이 1.03으로 Heywood case에 해당되어 억제형 대처양식에 해당하는 문항들이 소진에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 그 결과, 10번 문항만이 다른 문항과 달리 부적상관을 보여 제외하였다.

입력자료로서 공분산 행렬을 사용하였으며, 결측치가 있으면 공변량 구조모형에서 부정적 해를 산출할 가능성 있어서 결측치가 하나라도 있으면 해당 자료를 분석에서 제외하는 listwise(casewise) 제거법을 이용하여 공분산 행렬을 측정하였다.

공변량 구조모형의 자료에서 왜도  $> |3.0|$ , 첨도  $> |10.0|$  인 경우 정규분포를 심하게 벗어난 것으로 여겨지는데(Kline, 2016), <표 3>에서와 같이 각 측정변인들의 기술 통계값을 산출하였고, 왜도(-.13~.70)와 첨도(-.66~.13)가 절대값 1 이내에 속하여 자료 분포가 정규성 가정을 위반하지 않는 것으로 나타나서 미지수 추정의 방법으로서 최대우도법(ML)을 사용하였다.

모델의 부합도를 측정하기 위해서 NFI와 CFI, RMSEA의 다중 통계치들을 사용하였다. 또한 부합도 지수들에 대한 절대적인 기준은 없지만, NFI와 CFI는 .90 이상이면 좋은 부합도로 간주한다는 기준(홍세희, 2000)과 RMSEA가 .05 이하이면 좋은 부합도를 가진 모형, .05~.08이면 괜찮은 부합도를 가진 모형, .10 이상이면 나쁜 부합도를 가진 모형으로 본다는 기준(Browne & Cudeck, 1993)에서 전반적인 부합도를 검증하였다.

다음으로, 일-가족 갈등, 가족-일 갈등, 부적응적 대처양식, 소진의 구조적 관계를 설정하였다. 일-가족 갈등과 가족-일 갈등을 독립변인, 부적응적 대처양식을 매개변인, 소진을 종속변인으로 구성한 모형으로 효과를 분석하였고, 부적응적 대처양식의 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 Sobel test(1982)를 수행하였다.

전체 자료를 성별로 구분하고 구조모델에서 한 집단의 모수치가 다른 집단의 모수치와 동일한지를 검증하는 다표본분석을 실시하였다. 본 연구에서는 남성 직장인과 여성 직장인 집단별로 구조모형을 분석한 다음에 집단별에 따라서 각 경로계수(직접효과)가 차이가 있는지를 보기 위해 다표본분석을 실시하였으며, 각 집단별로 부적응적 대처양식의 매개효과(간접효과)를 검증하였다.

## IV. 결과 및 해석

### 1. 모형 검증

아래 <표 3>에 제시된 바와 같이 남성 직장인 집단과 여성 직장인 모두 가족-일 갈등이 소진에 직접적으로 영향을 미칠 뿐만 아니라 부적응적 대처양식을 통하여 간접적으로 소진에 영향을 미치는 본 연구의 가설적 모형은 부합되는 것으로 나타났다.

<표 3> 남녀 집단에 따른 집단의 모형 부합도

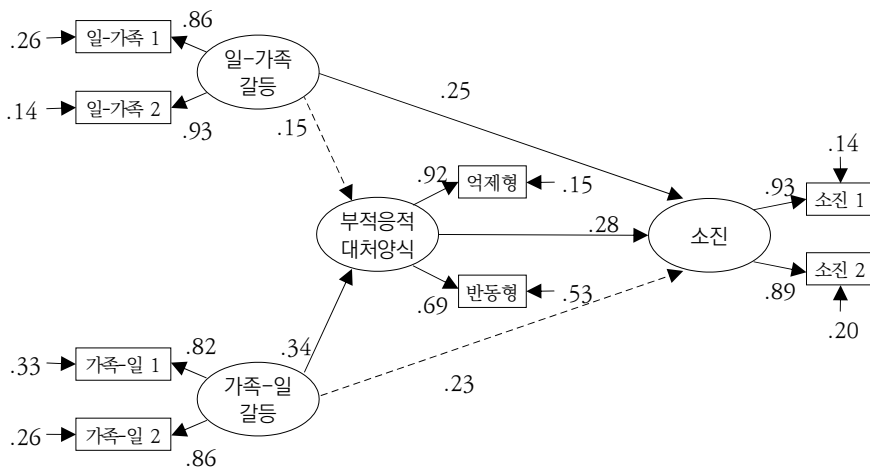
집단	$\chi^2$	df	p	NFI	CFI	RMSEA
남성 직장인 집단	14.83	14	.39	.981	.999	.020
여성 직장인 집단	8.16	14	.88	.988	1.000	.000

주. 남성 집단 N=146, 여성 집단 N=168.

### 2. 모형분석

#### 1) 남성 직장인 집단의 모형분석

남성 직장인 집단의 구조경로 분석결과는 [그림 2], <표 4>에 제시되어 있다.



[그림 2] 남성 집단의 표준화된 구조모형

〈표 4〉 남성 직장인 집단의 구조경로

주거변인 예언변인	비표준화된 추정치 (표준오차)	표준화된 추정치 ( $\beta$ )	고정지수 (t-value)	다중상관자승 (SMC)
부적응적 대처양식				.21
일-가족 갈등( $\gamma_{11}$ )	.19(.15)	.15	1.26	
가족-일 갈등( $\gamma_{12}$ )	.51(.20)	.34	2.63**	
소진				.36
일-가족 갈등( $\gamma_{21}$ )	.34(.15)	.25	2.24*	
가족-일 갈등( $\gamma_{22}$ )	.38(.21)	.23	1.87+	
부적응적 대처( $\beta_{12}$ )	.31(.12)	.28	2.69**	

주. N=146, +p<1.0, \*p<.05, \*\*p<.01.

일-가족 갈등은 부적응적 대처양식에는 유의한 영향을 미치지 않았으나( $\beta = .15$ ,  $t = 1.26$ , ns), 소진( $\beta = .25$ ,  $t = 2.24$ ,  $p < .05$ )에는 정적 영향을 미치는 것으로 나타나 일-가족 갈등이 높을수록 소진도 높게 느끼는 것으로 볼 수 있다.

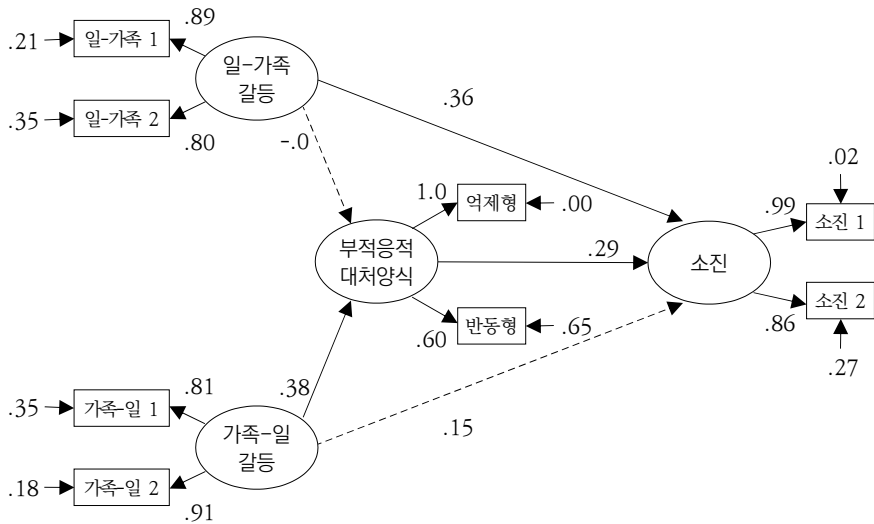
가족-일 갈등은 부적응적 대처양식( $\beta = .34$ ,  $t = 2.63$ ,  $p < .01$ )에 정적 영향을 미치고, 소진( $\beta = .23$ ,  $t = 1.87$ ,  $p < 1.0$ )에 약한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가족-일 갈등이 높을수록 부적응적 대처양식을 많이 사용하고 소진도 높게 느끼는 것으로 볼 수 있다.

부적응적 대처는 소진( $\beta = .28$ ,  $t = 2.69$ ,  $p < .01$ )에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 부적응적 대처양식을 더 많이 사용할수록 소진이 높아진다는 것으로 볼 수 있다.

〈표 4〉에 제시된 바와 같이 본 연구의 가설적 구조모형이 부적응적 대처양식 변량의 21%, 소진 변량의 36%를 설명하고 있다. 이러한 결과는 가족-일 갈등이 부적응적 대처양식과 소진에 미치는 영향을 본 연구의 가설적 모형에 의해서 잘 예측될 수 있음을 시사한다.

## 2) 여성 직장인 집단의 모형분석

여성 직장인 집단의 구조경로 분석결과는 [그림 3], 〈표 5〉에 제시되어 있다.



[그림 3] 여성 집단의 표준화된 구조모형

〈표 5〉 여성 직장인 집단의 구조경로

주거변인 예언변인	비표준화된 추정치 (표준오차)	표준화된 추정치 ( $\beta$ )	고정지수 (t-value)	다중상관자승 (SMC)
부적응적 대처양식				.12
일-가족 갈등( $\gamma_{11}$ )	-.10(.12)	.08	-.83	
가족-일 갈등( $\gamma_{12}$ )	.56(.15)	.38	3.72**	
소진				.35
일-가족 갈등( $\gamma_{21}$ )	.52(.14)	.36	3.86**	
가족-일 갈등( $\gamma_{22}$ )	.28(.18)	.15	1.55	
부적응적 대처( $\beta_{12}$ )	.36(.13)	.29	2.88**	

주. N=168, \*\* $p < .01$ .

일-가족 갈등은 부적응적 대처양식에는 유의한 영향을 미치지 않았으나( $\beta = .08$ ,  $t = -.83$ , ns), 소진( $\beta = .36$ ,  $t = 3.86$ ,  $p < .01$ )에는 정적 영향을 미치는 것으로 나타나 일-가족 갈등이 높을수록 소진도 높게 느끼는 것으로 볼 수 있다.

가족-일 갈등은 부적응적 대처양식( $\beta = .38$ ,  $t = 3.72$ ,  $p < .01$ )에 정적 영향을 미치고, 소진에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가족-일 갈등이 높을수록 문제해결 시 부적응적 대처양식을 많이 사용하는 것으로 볼 수 있다.

부적응적 대처는 소진( $\beta = .29$ ,  $t = 2.88$ ,  $p < .01$ )에 유의한 정적 영향을 미치는



것으로 나타났는데, 부적응적 대처양식을 더 많이 사용할수록 소진이 높아진다는 것으로 볼 수 있다.

〈표 5〉에 제시된 바와 같이 본 연구의 가설적 구조모형이 부적응적 대처양식 변량의 12%, 소진 변량의 35%를 설명하고 있다. 이러한 결과는 가족-일 갈등이 부적응적 대처양식과 소진에 미치는 영향을 본 연구의 가설적 모형에 의해서 잘 예측될 수 있음을 시사한다.

### 3. 성별에 따른 다표집 분석

남성 직장인과 여성 직장인 집단에 따라 구조모형의 경로에 있어서 차이를 보이는지 구조방정식을 이용한 다표집 분석을 실시하였다. 남성 직장인과 여성 직장인들 표본의 상관계수와 표준편차를 바탕으로 연구변인별로 각 2개의 하위 측정변수들을 통합하여 단일측정변수로 만들었다. 이 단일 측정변수들을 표본과 상관계수의 표준편차를 바탕으로 만든 두 공분산 행렬을 분석한 결과 수용 가능한 해로 수렴하였다.

남성 직장인과 여성 직장인 집단 간에 모수치가 동일하도록 한 모형(불변경로계수)을 추정한 부합도가 아래 〈표 6〉에 제시되어 있다.

〈표 6〉 다표집(남성, 여성 직장인) 제약 모형의 부합도

집단	$\chi^2$	df	NFI	CFI	RMSEA
	67.92	5	.842	.849	.267

〈표 6〉에 제시된 부합도를 살펴보면 RMSEA 지수는 수용기준에 미흡하지만 NFI와 CFI는 수용 가능한 수준으로 나타나서 남성 직장인 집단과 여성 직장인 집단에 걸쳐 경로계수가 크게 다르지 않은 것으로 볼 수 있다.

5개의 경로계수에 대하여 개별적으로 비제약 모형을 만들어 제약모형과 비교한 결과가 표 7에 제시되어 있다.

〈표 7〉 다표집(남성, 여성 직장인) 분석결과

직접효과 경로	$\chi^2(4)$	$\Delta\chi^2$ $\Delta df(1)$	개별표본분석의 경로계수	
			남성	여성
일가족갈등 → 부정응적 대처	65.45	2.47	.19	-.10
가족일갈등 → 부정응적 대처	67.05	.87	.51**	.56**
일가족갈등 → 소진	39.90	28.02	.34**	.52**
가족일갈등 → 소진	64.25	3.67	.38	.28
부정응적 대처 → 소진	61.06	6.86	.31**	.36**

주. \* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ . 경로계수는 비표준화된 추정치임.

〈표 7〉에 제시된 바와 같이 다표집 분석결과 3개의 경로계수에서 부합도 차이가 나타나지 않았으나( $X^2$  변화량이 3.84 이상이면  $p < .05$ 에서 유의한 차이가 있다고 볼 수 있음), 2개의 경로계수에서는 남성과 여성의 차이가 유의한 것으로 나타났다.

일-가족 갈등에서 소진으로의 경로에서 여성이 남성보다 높았으며(.34<.52), 부정응적 대처에서 소진으로의 경로에서도 여성이 남성보다 높은 것(.31<.36)으로 나타났다.

#### 4. 성별에 따른 가족-일 갈등과 소진과의 관계에서 부정응적 대처양식의 매개효과

남성의 일-가족 갈등은 부정응적 대처양식에 유의한 관계가 없었고, 가족-일 갈등과 소진과의 관계에서 부정응적 대처양식의 매개효과를 살펴보면, [그림 2]에 제시된 바와 같이 가족-일 갈등과 소진과의 관계에서 부정응적 대처양식이 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 즉, 높은 가족-일 갈등은 문제해결 시 부정응적 대처양식의 사용으로 이어지고 이는 소진을 높이는 결과로 이어지는 것으로 볼 수 있다.

여성 직장인의 일-가족 갈등은 부정응적 대처양식에 유의한 관계가 없었고, 가족-일 갈등과 소진과의 관계에서 부정응적 대처양식의 매개효과를 살펴보면, [그림 3]에 제시된 바와 같이 가족-일 갈등과 소진과의 관계에서 부정응적 대처양식이 매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 즉, 높은 가족-일 갈등은 직접적으로 소진을 높이는 것보다는 부정응적 대처방식이 높아지면서 그 결과로 소진이 높아지는 것으로 볼 수 있다.

부적응적 대처양식의 매개효과의 유의성을 검증하기 위하여 Sobel test(1982)를 수행한 결과가 아래 <표 8>에 제시되어 있다.

<표 8> 부적응적 대처양식의 매개효과

집단	경로계수		표준오차		Z값
	독립변수-매개변수(a)	매개변수-종속변수(b)	SEa	SEb	
남성직장인	.51	.31	.20	.12	1.88+
여성직장인	.56	.36	.15	.13	2.28*

주. +p<1.0, \*p<.05

<표 8>에 제시된 바와 같이 남성과 여성의 부적응적 대처양식은 가족-일 갈등과 소진 간에서 매개역할을 하는 것으로 나타났다.

남성 직장인의 일-가족 갈등은 소진에 직접적으로만 영향을 미치지만, 가족-일 갈등은 소진에 직접적으로 영향을 미치는 것 뿐만 아니라, 부적응적 대처양식을 더 많이 사용하도록 하여 소진에 간접적으로도 영향을 주는 것을 볼 수 있었다.

반면 여성 직장인의 일-가족 갈등은, 남성의 경우와 같이, 소진에 직접적으로만 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만, 가족-일 갈등은 소진에 직접적으로는 영향을 미치지 않지만, 부적응적 대처양식을 더 많이 사용하도록 하여 간접적으로 소진에 영향을 주는 것을 볼 수 있었다.

## V. 논의 및 결론

본 연구에서는 자녀가 있는 맞벌이 직장인들을 대상으로 하여 일-가족 갈등과 가족-일 갈등이 소진에 영향을 미치는 과정에서 부적응적 대처양식이 매개역할을 하는지 알아보고 이를 통해 직장인의 소진 및 상담적 개입에 대한 기초 자료를 마련하고자 하였다. 본 연구를 통하여 나타난 결과와 이를 바탕으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 일-가족 갈등은 소진에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 부적응적 대처양식에는 유의한 영향을 미치지 않아서, 일-가족 갈등이 소진에 영향을 미치는 과정에서 부적응적 대처양식은 매개역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 일-가족 갈등이 소진에 정적인 영향을 미친다는 본 연구 결과는 일-가족 갈등이 직무 탈진과 정적 상관이라는 선행 연구들(백경민·박인·정범

구, 2019; 지성구·장성희, 2017; 하동현, 2011)을 부분적으로 지지하며 일-가족 갈등과 소진의 관계를 다룬 Peeters 외(2005)의 연구결과와 일치한다. 또한, 일-가족 갈등과 부적응적 대처양식 간에는 유의한 상관이 없다는 본 연구 결과는 일-가정 갈등은 소극적 대처방식에 통계적으로 유의미한 영향을 주지 않는다는 최은희(2014)의 연구결과와 유사한 맥락으로 볼 수 있다.

둘째, 가족-일 갈등은 소진에 정적인 영향을 미치는 것뿐만 아니라 부적응적 대처양식에도 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 가족-일 갈등이 소진에 영향을 미치는 과정에서 부적응적 대처양식이 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 또한, 가족-일 갈등이 소진에 영향을 주는 정도보다는 일-가족 갈등이 소진에 영향을 주는 정도가 큰 것으로 나타났다. 이러한 결과는 일-가족 갈등과 가족-일 갈등 모두 소진과 연관이 있되 가족-일 갈등 보다는 일-가족 갈등이 더 높은 연관성을 보인다는 Netemeyer 등(1996)의 연구결과와 유사하며 일-가족 갈등, 가족-일 갈등, 소진의 하위 척도 간의 관계를 다룬 Peeter 외(2005)의 연구결과와 일치한다.

일-가족 갈등이 가족-일 갈등보다 소진에 더 큰 영향을 준다는 본 연구는 일에서 가족으로의 부정적 영향이 가족에서 일로의 부정적 영향보다 크다는 것을 의미하며 이는 부정적 영향에 대해서 직장보다는 가정이 더 허용적임을 의미한다.

셋째, 남녀 직장인 모두 가족-일 갈등이 소진에 미치는 과정에서 부적응적 대처양식이 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 하지만 세부적으로 살펴보면, 남성 직장인의 경우 가족-일 갈등은 소진에 직접적으로 영향을 미치고, 부적응적 대처양식을 통해 간접적으로도 영향을 미치는 것으로 나타난 반면, 여성 직장인의 경우 가족-일 갈등이 소진에 직접적으로는 영향을 미치지 않고 부적응적 대처양식을 통해 간접적으로만 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는, 금융기관 종사 여성을 대상으로 한 손인혜(2012)의 연구결과에서, 일과 가족 간 갈등이 소극적 대처양식에는 정적으로, 소극적 대처양식이 직무만족도에는 부적으로 영향을 주나 일과 가족 간 갈등과 직무만족도 간의 경로는 유의하지 않은 것으로 나타난 것과 부분적으로 유사성을 보인다.

이는 소진을 완화하기 위해 가족-일 갈등에 초점을 두고 중재를 하는 경우, 남성 직장인은 가족-일 갈등을 줄이는 방법과 부적응적 대처양식을 적응적 대처양식으로 바꾸어주는 두 가지 개입을 통해 소진 감소 효과를 기대할 수 있다는 것을 의미한다. 하지만 여성 직장인의 경우는 가족-일 갈등에 대한 개입보다는 부적응적 대처양식을 적응적으로 변화시킬 수 있는 상담과 교육 등의 개입으로 소진을 해결하는 방법이 더 효과적일 것이다.

넷째, 일-가족 갈등이 소진으로 미치는 영향은 남성보다 여성이 높았고, 부적응적 대처양식을 매개로 가족-일 갈등이 소진에 미치는 영향에서도 여성이 남성보다 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 여성이 남성보다 더 강하게 일-가족 갈등을 느끼는 것으로 분석된 강은주와 한주희(2009)의 연구결과와 부분적으로 일치한다. 또한, 부적응적 대처의 영향이 남성보다 여성의 경우 더 크게 나타난 본 연구 결과는, 정서 중심 대처와 회피 중심 대처는 여성의 경우가 남성보다 높은 것으로 나타난 Endler와 Parker(1990)의 연구결과와 연결된다.

직장과 가정, 두 영역에서의 역할 갈등이 성별에 따라 차이를 보이는 원인 중의 하나가 전통적인 성 역할이라는 관점(오승민, 2017)에서 볼 때, 직장과 가정, 두 영역이 제대로 관리되지 않아 발생하는 소진이 여성 직장인의 경우가 높다는 것은 전통적인 성 역할 관념이 여전히 존재하여 그 영향력이 미치고 있음을 의미한다. 여성 직장인의 부적응적 대처방식 또한, 유사한 맥락으로 볼 수 있다. 이는 여성 직장인의 소진 예방 및 완화 측면에서 맞벌이 부부를 대상으로 한 사회적 변화에 따른 성 역할에 대한 교육과 실제 상담 시, 이와 관련된 내용이 다루어져야 함을 시사한다.

본 연구의 제한점 및 추후 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 부산 및 경남에 거주하는 직장인을 조사 대상으로 하였기 때문에 연구 결과를 일반화하는 것에는 한계가 있다. 그리고 자기보고식 설문지를 통한 자료수집에 의해 연구를 진행한 것 역시 연구결과를 일반화하는데 있어 한계를 가진다. 따라서 본 연구대상의 대표성과 연구 결과의 일반화 가능성을 높이기 위해서는 지역적 특성, 업무적 특성도 고려하여 연구되어야 하고, 면접조사 등을 통해 연구결과에 대한 심층적 분석이 추가적으로 필요할 것으로 생각된다.

둘째, 비록, 본 연구는 자녀가 있으며 배우자가 전일제로 근무하는 맞벌이 남성과 여성으로 대상을 통제하였으나 통제 변인 고려 측면에서 한계가 있을 수 있다. 단순한 자녀 유무보다는 미취학 자녀의 유무가 더 중요하여 이외에도 근로시간, 건강 상태 등도 주요한 인구통계학적 개인 변인들이 될 수 있다(송다영·장수정·김은지, 2010). 향후, 이러한 개인 변인들에 대한 다양한 측면의 연구가 이루어진다면 직장인의 소진 및 상담적 개입에 대한 기초 자료로써 더욱 도움이 될 것으로 여겨진다.

셋째, 남녀 직장인 모두 가족-일 갈등은 부적응적 대처양식을 통해 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 부적응적 대처양식을 많이 사용할수록 소진이 높아질 수 있음을 시사한다. 따라서 직장인의 소진 완화 측면에서 부적

응적 대처양식을 줄일 수 있는 구체적인 연구들이 이루어지기를 기대한다.

넷째, 변인들 간의 관계를 살펴볼 때 유의도 수준  $p < 1.0$ 에서 검증한 부분은 본 연구가 일-가족 갈등, 가족-일 갈등과 소진과의 관계에서 부적응적 대처양식의 역할을 살펴보는 탐색적 연구였음을 의미한다. 따라서 해당 결과는 탐색적 연구가 가지는 한계로 일반화에 제한이 있을 수 있으므로 앞으로 변인들간의 관계를 심층적으로 살펴보는 연구가 필요할 것으로 생각된다.

이러한 제한점들이 있음에도 불구하고, 본 연구는 직장인의 일-가족 갈등 및 가족-일 갈등과 소진의 관련성을 밝히고 가족-일 갈등은 부적응적 대처양식을 매개로 소진을 증가시킬 수 있다는 것을 밝혔다는데 의의가 있다. 그리고 소진에 미치는 부적응적 대처방식의 영향이 남녀 직장인에 있어 차이가 있다는 것을 밝힌 것에도 그 의의가 있다. 성별에 따른 소진 완화를 위한 구체적인 개입 방법에 대한 추후 연구가 필요할 것으로 판단되며 본 연구가 향후 이러한 연구의 기초 자료가 되기를 기대한다.

## 참고문헌

- 강은주·한주희(2009). “일-가족 갈등의 선행변수로서 개인적 특성”. *대한경영학회지*. 제22권 제4호. 1937-1960.
- 김가은·선우현(2012). “놀이치료자의 자아탄력성 및 스트레스대처방식이 심리적 소진에 미치는 영향”. *한국놀이치료학회지*. 제15권 제4호. 535-548.
- 김경화(2013). “영유아와 초등학생 자녀를 둔 남녀취업자의 일/가족 갈등 인식: 성별과 관련 변인의 상호작용효과를 중심으로”. *가족과 문화*. 제25권 제4호. 60-90.
- 김미선·박성수(2019). “교정공무원의 직장-가정갈등이 조직현신에 미치는 영향: 직무소진의 매개효과 중심으로”. *교정연구*. 제29권 제2호. 152-182.
- 김별남(2012). 부모의 성취압력, 성취동기와 스트레스 대처방식이 학업소진에 미치는 영향. 대구가톨릭대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김상옥·고동우·고지영·김석호·김재은(2008). *한국종합사회조사 2007*. 성균관대학교 출판부.
- 김상옥·김석호·김소임·김종수·박병진(2010). *한국종합사회조사 2009*. 성균관대학교 출판부.
- 김상옥·김지법·문용갑·신승배(2013). *한국종합사회조사 2012*. 성균관대학교 출판부.
- 김유리(2010). 기혼유아교사의 근무환경과 직장-가정의 역할갈등에 관한 연구. 경희대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 김유선(2013). “직장인의 직무소진에 대한 남녀 차이 분석”. *한국심리학회지: 여성*. 제18권 제2호. 317-337.
- 김지현(2018). 특성화고등학교 교사의 직무소진과 개인 및 조직 변인의 위계적 관계. 서울대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김필숙·이윤석(2015). “맞벌이 기혼 남녀 관리자들의 일-가족갈등: 성별 비교를 중심으로”. *한국인구학*. 제38권 제4호. 63-88.
- 김하은(2018). 초보상담자의 스트레스 대처양식이 심리적 소진에 미치는 영향: 상담자활동 자기효능감의 매개효과. 전주대학교 대학원 석사학위 논문.
- 문혜준·진미경(2014). “놀이치료자의 자기효능감과 심리적 소진의 관계에서 스트레스 대처방식의 조절효과”. *한국놀이치료학회지*. 제17권 제3호. 313-327.
- 방영미(2016). 완벽주의와 학업소진간의 관계에서 스트레스 대처양식의 역할. 고려대학교 교육대학원 석사학위 논문.

- 백경민·박인·정범구(2019). “공공기관 기혼 여성근로자의 일-가정 갈등이 이직의도에 미치는 영향: 직무소진, 직무열의의 매개효과와 가족동기의 조절효과”. *인적자원개발연구*. 제22권 제2호. 151-173.
- 백경숙·권용신(2005). “노인이 지각한 스트레스, 대처방법과 심리적 복지감의 관계에 따른 스트레스 대처”. *노인복지연구*. 제28권. 379-402.
- 서울신문(2019.5.29.). “WHO, 직장인 과로 ‘번아웃’ 질병으로 첫 분류” <https://seoul.co.kr>에서 2019.6.14 인출.
- 손영주·송영아·최은영(2008). “경찰공무원의 직무 스트레스와 소진의 관계”. *스트레스연구*. 제16권 제3호. 225-231.
- 손윤실·김정섭(2017). “대학생의 대학생할 스트레스와 소진의 관계: 인지적 유연성의 조절효과”. *사고개발*. 제13권 제4호. 67-88.
- 손인혜(2012). *일-가정 상호관계와 직무만족간의 관계에서 대처방식의 매개효과: 금융기관에 종사하는 여성들을 대상으로*. 고려대학교 교육대학원 석사학위 논문
- 손찬양(2009). *보육교사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*. 광주대학교 사회복지전문대학원 석사학위 논문.
- 송다영·장수정·김은지(2010). “일가족양립갈등에 미치는 요인 분석: 직장내 지원과 가족지원의 영향력을 중심으로”. *사회복지정책*. 제37권 제3호. 27-52.
- 신강현(2003). “일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도 (MBI-GS)에 대한 타당화 연구”. *한국심리학회지: 산업 및 조직*. 제16권 제3호. 1-17.
- 오승민(2017). “일-가정 갈등이 주도적 경력행동에 미치는 영향과 인사평가 공정성 및 성별의 조절효과”. *한국심리학회지: 여성*. 제22권 제4호. 569-591.
- 오은화(2009). *상담자의 스트레스 대처방식이 심리적 소진에 미치는 영향*. 한국외국어대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 이동귀·박현주(2009). “대처양식 집단에 따른 꾸물거림 및 정신건강의 차이”. *한국심리학회지: 사회 및 성격*. 제23권 제2호. 43-57.
- 이병재·정태석(2013). “직장-가정 갈등이 이직의도와 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”. *디지털정책연구*. 제11권 제8호. 75-93.
- 이윤석(2010). “취업한 기혼 남녀의 일과 가족 전이: 부정적 전이와 긍정적 전이의 통합적 접근”. *한국인구학*. 제33권 제2호. 1-31.
- 이은희(2008). “간호사의 직무스트레스와 소진간의 관계에서 목표불안정성과 문제해결양식의 역할”. *한국심리학회지: 여성*. 제13권 제4호. 397-413.
- 이재일(2010). “자아 효능감, 교육조직 특성, 교사의 전문적 발달이 교사 소진에 미치는 영향”. *교육행정학연구*. 제28권 제1호. 57-82.



- 장미나·한경혜(2011). “어린자녀를 둔 맞벌이 부부들의 일상생활경험: 경험표집법(EMS)으로 살펴본 남녀의 일상시간 구성과 정서경험 비교”. 가족과 문화. 제23권 제1호. 1-39.
- 장윤옥·정서린(2014). “유자녀 맞벌이 부부의 일-가족 전이과정과 전이발생영역”. 한국가정관리학회지. 제32권 제5호. 145-161.
- 장재윤·김효선(2008). “직장 및 가정에서의 성역할 행동특성의 차이, 행동 전이 및 직장-가정 얽힘간의 관계: 맞벌이 여성공무원들을 대상으로”. 한국심리학회지: 산업 및 조직. 제21권 제2호. 265-283.
- 정용화(2010). 초등교사의 직무 스트레스와 대처방식 및 직무만족도의 관계. 동아대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 조완행, 김병석, 최희철(2014). “콜센터 종사자의 성인애착과 직무소진의 관계에서 자기효능감의 매개효과”. 상담학연구. 제15권 제4호. 1457-1474.
- 조운진·유성경(2012). “기혼 취업 여성의 사회적 지지와 일-가족 갈등 및 향상의 관계에서 문제-중심 대처와 우울정서의 매개효과”. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료. 제24권 제2호. 441-463.
- 중앙일보(2019.6.2). “폭 쉬어도 피곤... WHO 인정한 '번아웃증후군' 증상 보너” <https://news.joins.com>에서 2019.6.14. 인출
- 지성구·장성희(2017). “일-가정 갈등, 회복탄력성이 직무소진과 성과에 미치는 영향”. 유통경영학회지. 제20권 제6호. 5-14.
- 질병분류정보센터(2016). “KCD7 1권: 질병분류목록” <http://www.koicd.kr>에서 2020.12.4 인출.
- 최은희(2014). 간호사의 직무스트레스, 직장-가정 갈등, 대처방식이 직무소진과 이직의도에 미치는 구조모형. 경희대학교 공공대학원 석사학위 논문.
- 하동현(2011). “대구 외식업 종사원이 직무소진에 관한 연구 - '가족-일 갈등', '일-가족 갈등', 직무만족 및 개인성격을 중심으로”. 한국생활문화학회지. 제26권 제3호. 261-270.
- 허선·윤보현·김경민·정유란·시영화·박수희·송제현·정하란·마수진(2018). “지역 사회 사회복지전담 공무원의 직무소진과 관련된 심리사회적 요인”. 우울조울병. 제16권 제3호. 158-162.
- 홍세희(2000). “구조 방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거”. 한국심리학회지: 임상. 제19권 제1호. 161-177.
- Ahmad, A. & Omar, Z.(2008). Gender differences in work-family conflict and family-friendly employment policy practices. *The International Journal of the Humanities*, 6(3), 15-26.

- Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C. S. & Sutton, M.(2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2), 278-308.
- Anderson, D. G.(2000). Coping strategies and burnout among veteran child protection workers. *Child Abuse and Neglect*, 24(6), 839-848.
- Bellavia, G. M. & Frone, M. R.(2005). Work-family conflict. In J. Barling, E. K. Kelloway & M. R. Frone(Ed.). *Handbook of work stress*(pp.113-147), SAGE Publications.
- Browne, M. W. & Cudeck, R.(1993). Alternative ways of assessing model fit. In K. A. Bollen & J. S. Long(Ed.). *Testing structural equation models*(pp.136-162), SAGE Publications
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B.(2001). The job demand-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Endler, N. S. & Parker, J. D.(1990). Multidimensional assessment of coping: A critical evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(5), 844-854.
- Feldt, T., Rantanen, J., Hyvönen, K., Mäkikangas, A., Huhtala, M., Pihlajasaari, P. & Kinnunen, U.(2014). The 9-item Bergen Burnout Inventory: Factorial validity across organizations and measurements of longitudinal data. *Industrial Health*, 52(2), 102-112.
- Forbes(2019, May, 29). How to tell if you have work burnout, now a WHO syndrome. <https://www.forbes.com>에서 2019.6.14. 인출.
- Freudenberger, H. J.(1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Greenhaus, J. H. & Beutell, N. J.(1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Heppner, P. P., Cook, S. W., Wright, D. M. & Johnson, W. C., Jr.(1995). Progress in resolving problems: A problem-focused style of coping. *Journal of Counseling Psychology*, 42(3), 279-293.

- ISSP(2013). *ISSP 2005 - Work orientations III*. GESIS-Data Archive for the Social Sciences.
- Judge, T. A., Ilies, R. & Scott, B. A. (2006). Work-family conflict and emotions: Effects at work and at home. *Personnel Psychology*, 59(4), 779-814.
- Kline, R. B.(2016). *Principles and practice of structural equation modeling*. The Guilford Press.
- 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.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S.(1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Leiter, M. P.(1993). Burnout as a developmental process: Considerations of models. In W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek(Ed.). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*(pp.237-250), Taylor & Francis.
- Maslach, C. & Jackson, S. E.(1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C. & Leiter, M. P.(2017). Understanding burnout: New models. In C. L. Cooper & J. C. Quick(Ed). *The handbook of stress and health: A guide to research and practice*(pp.36-56), John Wiley & Sons Ltd.
- Maslach, C. & Pines, A.(1977). The burn-out syndrome in the day care setting. *Child Care Quarterly*, 6(2), 110-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P.(2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mathew, C. P.(2017). Stress and coping strategies among college students. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 22(8), 40-44.
- McElwain, A. K., Korabik, K. & Robin, H. M.(2005). An examination of gender differences in work-family conflict. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 37(4), 269-284.
- Mealer, M., Burnham, E. L., Goode, C. J., Rothbaum, B. & Mosaa,

- M.(2009). The prevalence and impact of post traumatic stress disorder and burnout syndrome in nurses. *Depression and Anxiety*, 26(12), 1118-1126.
- Mind Garden Inc.(2019). Maslach Burnout Inventory.  
<https://www.mindgarden.com>에서 2019.8.9. 인출.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S. & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410.
- Netemeyer, R. G., Brashear-Alejandro, T. & Boles, J. S.(2004). A cross-national model of job-related outcomes of work role and family role variables: A retail sales context. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(1), 49-60.
- Nielson, T. R., Carlson, D. S. & Lankau, M. J.(2001). The supportive mentor as a means of reducing work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), 364-381.
- OECD(2009). *Society at a glance 2009: OECD social indicators*. OECD.
- Park, H.-J, Heppener, P. P. & Lee, D.-G.(2010). Maladaptive coping and self-esteem as mediators between perfectionism and psychological distress. *Personality and Individual Differences*, 48, 469-474.
- Pearlin, I. I. & Schooler, C.(1978). The structure of coping. *Journal of Health and Social Behavior*, 19(1), 2-21.
- Peeters, M. C., Montgomery, A. N., Bakker, A. B. & Schaufeli, W. B.(2005). Balancing work and home: How job and home demands are related to burnout. *International Journal of Stress Management*, 12(1), 43-61.
- Rizwan, M.(2014). Investigating the causes of job stress: A study on banking sector of Bahawalpur, Pakistan. *International Journal of Learning & Development*, 4(2), 227-241.
- Rothbard, N. P.(2001). Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles. *Administrative Science Quarterly*, 46(4), 655-684.
- Schaufeli, W. B. & Buunk, B. P.(2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst

- & C. L. Cooper(Ed.). *The handbook of work and health psychology*(pp.383-425), John Wiley & Sons Ltd.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. & Maslach, C.(2008). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220.
- Schaufeli, W. R. & Taris, T. W.(2005). The conceptualization and measurement of burnout: Common ground and worlds apart. *Work & Stress*, 19(3), 256-262.
- Sobel, M. E.(1982). Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models. *Sociological Methodology*, 13, 290-312.
- WHO(2019). ICD-11. <https://icd.who.int/browse11/l-m/en>에서 2019.7.18. 인출.
- Wilkerson, K.(2009). An examination of burnout among school counselors guided by stress-strain-coping theory. *Journal of Counseling and Development*, 87(4), 428-437.
- Witt, L. A. & Carlson, D. S.(2006). The work-family interface and job performance: Moderating effects of conscientiousness and perceived organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(4), 343-357.

Abstract

**Gender Difference in the Effects of  
Work-Family Conflict and Family-Work  
Conflict on Burnout:  
The Mediating Effects of a Maladaptive Coping Style**

Hye-Sang Lee\*·Eunhee Lee\*\*

The purpose of this study was to examine the gender difference of a maladaptive coping style in the effects of work-family conflict and family-work conflict on emotional exhaustion. For this purpose, 324 male and female double-income workers (150 males and 174 females) with children in Busan and Gyeongnam were surveyed and their responses were analyzed. The results of this study were as follows: Firstly, work-family conflict was found to have a positive effect on exhaustion, and no significant effect on maladaptive coping style. Secondly, family-work conflict not only had a positive effect on exhaustion, but also had a significant positive effect on maladaptive coping style. Maladaptive coping style played a mediating role in the process by which family-work conflict affects exhaustion. Thirdly, in the case of male workers, family-work conflict was found to affect exhaustion both directly, and indirectly through maladaptive coping style. Whereas in female workers, family-work conflict did not directly affect exhaustion, but only indirectly through maladaptive coping style. Finally, the effect of work-family conflict on exhaustion was found to be higher in women than in men, and the effect of maladaptive coping on exhaustion was higher in women. This study confirmed the role of dual-income workers' maladaptive coping style on exhaustion. With these results, this study may provide useful implications for finding counseling interventions to reduce exhaustion of workers who have work-family conflict and family-work conflict.

**Keywords :** work-family conflict, family-work conflict, exhaustion, maladaptive coping style

---

\* Doctoral Student, Department of Psychology, Graduate School of Kyungnam University

\*\* Corresponding Author : Professor, Department of Psychology, Kyungnam University