

# 톨게이트 여성근로자들의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 :직장-가정갈등의 매개효과를 중심으로

## Impact of Job Stress and Work-Family Conflict among Tollgate Female Workers on Turnover Intention

최수찬\*, 이은혜\*\*, 이소민\*\*, 조영림\*\*

연세대학교 사회복지학과·사회복지대학원\*, 연세대학교 사회복지연구소\*\*

Soo-Chan Choi(choisc@yonsei.ac.kr)\*, Eun-Hye Lee(ddashamm@yonsei.ac.kr)\*\*,  
So-Min Lee(somin1991@naver.com)\*\*, Young-Lim Cho(whdudfla1@naver.com)\*\*

### 요약

톨게이트 여성근로자는 유사 서비스 직종 중에서도 직무스트레스가 가장 높은 직종 중 하나이다. 그러나 이에 대한 실증적 연구는 매우 부족한 실정이다. 이에 본 연구에서는 2016년 5월 2일부터 5월 27일까지 할당추출법으로 표집한 톨게이트 여성근로자 183명의 설문조사 결과를 토대로 톨게이트 여성근로자들의 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 직장-가정갈등의 매개효과를 검증하였다. 본 연구의 결과, 직무스트레스는 이직의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤으며, 두 변수 사이에서 직장-가정갈등은 부분 매개하는 것으로 확인되었다. 이에 따른 제언으로는 첫째, 톨게이트 여성근로자에 대한 지속적인 조사와 연구 활동이 선행되어 이를 토대로 맞춤형 프로그램의 제안이 필요하고, 둘째, 조직차원의 심리·사회지원 프로그램(근로자지원프로그램: EAP) 도입을 위한 지속적인 노력이 필요하며, 셋째, 톨게이트 여성근로자의 근로환경 개선을 위한 국가 차원의 관심과 지원책이 마련되어야 할 것이다.

■ 중심어 : | 톨게이트 근로자 | 여성근로자 | 직무스트레스 | 직장-가정갈등(WFC) | 이직의도 |

### Abstract

Female tollgate workers are known to be the most highly exposed to job stress in the service industry. However, there have been few studies on female tollgate workers. This study was thus performed to verify the mediator effect of work-family conflicts in the relationship between job stress and turnover intention of female tollgate workers. A survey was carried out in May, 2016, and the final data were obtained from 183 female tollgate workers by quota sampling. The major result was that their job stress significantly influenced on turnover intention, and work-family conflicts between the two variables were partially mediated. On the basis of the outcomes, first, further studies are needed to develop customized supporting programs for the female tollgate workers; second, internal efforts, such as psychological and social support programs such as Employee Assistance Programs (EAPs), should be launched for the workers at the enterprise level; third, national attention must be paid to improve the work environments of female tollgate workers.

■ keyword : | Tollgate Workers | Female Workers | Job Stress | Work-family Conflict(WFC) | Turnover Intention |

## I. 서론

최근 한국 사회에서는 본인의 감정을 통제하며 서비스를 제공하는 감정노동자의 인권과 노동환경에 대한 관심이 고조되고 있다. 이는 직업이 인간에게 단순히 경제활동의 수단만을 제공하는 것이 아니라 행복과 자아실현을 위한 주요한 도구이기 때문이다. 이러한 시류를 반영하여 감정노동자를 보호하는 내용의 법안 16개가 19대 국회에서 발의되었으며, 그 중 '금융회사 감정노동자 보호법'이 통과되어 2016년 7월부터 금융관련 5개 법률에 적용되고 있다. 여러 직종의 감정노동자 중 특히 톨게이트 여성근로자는 가장 열악한 환경에 노출된 것으로 보고되고 있다. 2015년 한국노총에서 발표한 「감정노동자 실태조사」에 따르면 8개 서비스 직군(톨게이트 영업직, 고속도로 안전순찰, 환경미화, 보건, 서비스, 사무직, 조리, 기타) 중 감정노동 수준이 가장 높은 직군으로 톨게이트 여성근로자가 언급되었다[1]. 산업안전보건연구원(2015) 연구에서도 톨게이트 근로자의 감정노동 정도가 비슷한 감정노동 직군인 간호사, 호텔서비스직, 백화점판매직, 콜센터, 항공승무원, 버스·택시·열차 운전직 등 보다 높게 나타났고, 이들은 감정노동 근로자 중에서도 다양한 형태의 인권문제와 더불어 높은 수준의 직무스트레스에 노출된 것으로 확인되었다. 뿐만 아니라 직무스트레스에 대한 관리가 미흡한 것으로 조사되었다[2].

직무스트레스는 신체적, 정신적으로 근로자에게 부정적인 영향을 주어 개인의 삶의 질을 저하시키는 주요 요인이 되고 있다[3-7]. 또한 직무스트레스는 직장-가정갈등의 원인이 되는 것으로 알려져 왔다. 즉 직장생활 중 발생하는 스트레스와 이로 인한 갈등 경험은 근로자의 가정생활에 또 다른 갈등을 불러일으켜, 여성의 일-가정 양립(work-life balance)을 방해하는 주요 원인으로 밝혀져 왔다[3][8-10]. 이외에도 직무스트레스가 증가할수록 직무만족이 감소하고, 이직의도에 대한 욕구가 높아지며, 궁극적으로는 많은 시간과 자원을 투입한 인력의 유출을 가져올 수 있어 직원들에 대한 직무스트레스 관리는 기업의 생존과 발전을 위해 필수적이다[9][11-13].

우리나라는 「산업안전보건법」에 근거하여 근로자의 직무스트레스를 예방하고 관리하는 것이 사업주의 의무로서 지정하고 있으나, 톨게이트 여성근로자의 근로환경은 기초되는 법의 안전망으로부터 전혀 보호받지 못하고 있다[2]. 이에 본 연구에서는 유사 감정노동자 중에서도 직무관련 스트레스가 가장 높음에도 불구하고 실증적 연구가 충분하지 않은 톨게이트 근로자 중, 특히 일-가정 양립에 대한 전통적인 압력에 노출되어 있을 것으로 예상되는 여성근로자를 대상으로 직무스트레스와 일-가정 양립, 그리고 주요 직무성과 중 하나인 이직의도 간의 관계를 규명하고자 한다. 다시 말해 톨게이트 여성근로자들의 직무스트레스 수준이 이직의도에 미치는 영향을 직장-가정갈등의 매개 경로를 통해 검증하고, 이를 통해 약 7천여 명의 톨게이트 여성근로자들의 근로환경에 대한 관심을 환기시키며, 향후 톨게이트 여성근로자들을 위한 직무스트레스 관리 프로그램 및 관련 정책을 수립하기 위한 근거를 마련하는데 기초 자료를 제공하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 직무스트레스

미국 국립산업안전보건연구소(NIOSH)에 의하면, 직무스트레스란 업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 요구와 일치하지 않을 때 발생하는 유해한 신체적·정서적 반응이라고 정의된다[14]. 즉 직무스트레스는 직장 환경에서 요구하는 개인의 능력이나 자원이 만족스럽지 못하거나 개인의 요구와 직무수행 환경 조건이 일치하지 않을 때 발생하는 근로자의 생리적·심리적 불균형 및 부적합한 상태로 개념화할 수 있다[3][5].

2015년 한국산업안전보건공단에서 실시한 「고속도로 요금소 요금 수납원 근로환경 실태조사」에 따르면, 고속도로 요금소 수납원의 평균 직무스트레스 수준은 46.6점(±11.5점)으로 나타났다. 이는 타 직종 대비 50% 이내의 스트레스 범위에 위치하지만, 직무불안정으로 인한 직무스트레스 지표는 여타 직종보다 훨씬 높은 것으로 확인되었다[2]. 이러한 직무스트레스는 주로 개인

업무와 관련된 것(업무시간표, 속도, 업무내용, 물리적 환경 등)과 조직적 요인들(역할, 조직 구조, 조직 외적인 요인)로 인해 발생한다[14]. 지속적인 직무스트레스는 결국 만성피로나 우울증, 면역기능 저하를 야기하며, 더 나아가 고혈압, 심장병은 물론 위궤양이나 근골격계 질환을 발생시킬 수 있다[15]. 이처럼 직무스트레스는 근로자 각 개인의 신체적·정신적 건강에 부정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라, 개인의 업무성적을 저하시키고, 조직의 효과성을 감소시킴으로써 기업의 생산성 측면에 부정적인 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다[16].

## 2. 이직의도

이직이 직장을 떠나 다른 직장으로 옮기거나 직업을 바꾼 상태라고 한다면, 이직의도란 이직의 전 단계로 현재 다니고 있는 직장을 떠나 새로운 직장으로 자리를 옮기려는 생각이나 계획을 말한다[17]. 계획된 행동이론에 따르면, 태도, 주관적 규범, 그리고 지각된 행동 통제감은 상호영향을 주고받으면서 이직의도를 통해 실제 이직 행동에 영향을 미친다[18]. 이 때문에 이직의도는 실제 이직행위에 대한 선행변수로서 효과적으로 이직행위에 대한 경향을 예측할 수 있다. 또한 조직 내 타 구성원의 이직의도는 근로자들에게 주어진 업무에 대한 성취감을 떨어뜨리고, 최종적으로는 조직 전체에 부정적인 결과를 가져다주는 요인으로 작용할 수 있다. 따라서 이직의도는 조직에 영향을 끼치는 부정적 요인을 최소화시키기 위한 주요 예측구로 활용할 수 있다는 점에서 많은 주목을 받아왔다[19].

업무조직에 대한 이직의도의 부정적 영향을 예방하기 위하여 이직의도에 대한 선행요인을 확인하려는 연구들이 다양하게 진행되었다[18][20-23]. 이들 연구를 통해 이직의도는 개인적 특성인 성별, 연령, 학력, 결혼 여부 등과 조직적 요인인 근로형태, 근속년수, 교대제 여부 등에 영향을 받는 것으로 나타났다[24][25]. 특히 직무스트레스와 이직의도 간에는 밀접한 관계가 있는데[24][26-29], 이를 밝힌 대표적인 국내 연구로는 호텔 종사원을 대상으로 진행한 김형섭(2005)의 연구를 들 수 있다. 그는 직무스트레스가 이직을 유발하는 중요한 요소로서 정(+의 상관관계를 가지고 있다고 주장하면

서, 이를 근거로 경영자가 종업원의 이직을 방지하기 위해서는 종업원의 직무스트레스를 해소시킬 수 있는 방안이 모색되어야 한다고 역설하였다[30]. 이상미(1995)는 간호사를 대상으로 한 조사연구에서 직무스트레스가 많을수록 직무에 만족하지 못할 가능성이 높고, 이와 동시에 이직할 의사가 높아진다는 것을 확인하였다[31]. 중소기업 기혼근로자를 대상으로 한 최수찬 외(2015)의 최근 연구에서도 직무스트레스는 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 입증되었다[9]. 특히 Parker & Decotiis(1983)의 직무스트레스 이론에서는 직무스트레스가 성공적으로 관리될 때 조직몰입이나 직무만족, 직무성과 등에서 긍정적인 결과를 가져올 수 있다고 주장한다[32]. 즉 직무만족도가 높아지면 이직의도가 감소하고, 반면에 직무성과는 높아지게 된다. 이러한 선행연구들을 통해 틀게이트 여성근로자가 경험하는 직무스트레스는 이들의 이직의도에 영향을 미칠 수 있다는 가설을 설립해 볼 수 있다.

가설 1. 직무스트레스는 이직의도에 정(+적인 영향을 미칠 것이다.

## 3. 직장-가정갈등

Greenhaus와 Beutell(1985)에 의하면, 직장-가정갈등이란 직장과 가정이라는 두 영역에서의 역할 압력이 상호적으로 양립할 수 없을 때 발생하는 역할 갈등이다. 이는 다시 시간 갈등, 긴장 갈등, 행동 갈등의 세 가지 유형으로 나누어 볼 수 있는데, 시간 갈등은 한 역할을 수행할 때 물리적으로 다른 역할에 대한 기대를 충족할 수 없을 때 발생하며, 긴장 갈등은 역할의 스트레스로 인해 긴장, 분노 등의 상태가 발생해 다른 역할을 수행하기 힘들 때 나타난다. 마지막으로 행동 갈등은 특정 행동 패턴이 다른 역할을 수행할 경우, 양립할 수 없을 때 발생한다[33]. 이때 갈등은 한 방향으로만 발생하는 것이 아니라 직장 역할로 가정에서의 역할을 충분히 수행할 수 없을 때 발생하는 직장→가정갈등(Work to Family Conflict: WFC)과 가정 역할로 인해 직장 역할을 양립할 수 없을 때 발생하는 가정→직장갈등(Family to Work Conflict: FWC)으로 구분된다. 과거

에는 방향성에 따라 두 영역을 독립적으로 연구하였으나, 최근에는 이를 상호순환적인 특성으로 간주하여 함께 연구하는 경우가 흔하다[3][15][34][35].

근로자들은 업무 자율성이 제한받거나 업무의 모호함, 역할의 불분명함, 과도한 업무량이 발생할 때 스트레스를 겪고, 직장-가정갈등을 높이는 것으로 나타났다[34]. 이에 따라 직장에서 발생하는 직무스트레스가 직장-가정갈등에 영향을 미치는지 확인하기 위하여 많은 연구가 진행되었다[36-39]. 이중 일반 기혼근로자들을 대상으로 한 김재엽 외(2009)의 연구에서는 직무스트레스와 우울과의 관계에서 직장-가정갈등의 매개효과를 검증하였는데, 그 결과 직무스트레스가 높아질수록 직장-가정갈등이 증가하는 것으로 나타났다[3]. 또한 김효선·차운아(2010)는 업무관련 직무스트레스와 관계관련 직무스트레스로 이분화하여 직장-가정갈등과의 관계를 연구하였는데, 두 스트레스 모두 정도가 심해질수록 직장-가정갈등이 높아질 뿐만 아니라 직장-가정 양립에 필요한 여성근로자의 자원을 생성하는 데에도 부정적인 영향을 미친다고 주장하였다[34]. 이러한 선행 연구를 토대로 직무스트레스가 직장-가정갈등에 영향을 미칠 수 있다는 가설을 세워볼 수 있다.

가설 2. 직무스트레스는 직장-가정갈등에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

이외에도 직장-가정갈등은 근로자에게 삶의 만족뿐만 아니라 조직몰입과 경력몰입, 직무만족, 소진 등에 영향을 미쳐 기업에 부정적인 영향을 줄 수 있다는 것이 여러 선행연구를 통해 입증되었다[40-42]. 특히 직장-가정갈등이 이직의도에 미치는 영향에 대해서도 많은 연구가 진행되었는데[38][41][43], 그 대표적인 연구가로서 사원부터 임원급까지 남녀근로자를 대상으로 직장-가정 간 상호작용이 이직의도에 미치는 영향을 연구한 김효선·차운아(2009)는 남녀근로자 모두 직장-가정갈등이 이직의도와 정(+)의 관계를 갖는다는 것을 입증하였다[44]. 이와 유사하게 호텔종업원을 대상으로 직장-가정갈등이 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석한 연구에서도 전자가 후자에 정(+)적인 영향을

미치는 것으로 나타났다[45]. 이러한 선행연구들의 결과에 따라 톨게이트 여성근로자 역시 직무스트레스가 증가할수록 직장-가정갈등이 심해지고, 이는 이직의도에까지 영향을 미칠 수 있다는 가설을 제안해 볼 수 있다.

가설 3. 직무스트레스와 이직의도의 관계에 있어서 직장-가정갈등은 매개효과를 가질 것이다.

### III. 연구방법

#### 1. 조사대상 및 자료수집 방법

본 연구의 조사대상자는 고속도로 톨게이트에서 근무하는 여성근로자들이다. 한국도로공사의 협조를 얻어 비확률 표본추출 중 할당추출법으로 경기(2), 경북(2), 충북(1), 경남(1), 부산(1), 대구(1), 전남(1) 등 7개 지역의 9개 외주 기업을 선정하였다. 이들 기업에 속한 200명의 근로자를 편의표집하여 2016년 5월 2일부터 27일까지 약 4주간 자기기입식 설문지를 우편을 통해 배포한 후, 총 194부를 회수하였다. 이중 불성실하게 응답된 설문지를 제외한 총 183부를 최종 분석에 활용하였다.

#### 2. 측정도구

##### 2.1 독립변수 : 직무스트레스

본 연구는 직무스트레스를 측정하기 위해 ‘한국형 직무스트레스 측정도구(측정도구 Korean Occupational Stress Scale: KOSS)’ 단축형(short-form)을 사용하였다. 각 문항은 ‘매우 그렇다(4점)’, ‘그렇다(3점)’, ‘그렇지 않다(2점)’, ‘전혀 그렇지 않다(1점)’의 리커트(Likert) 4점 척도로 구성되었다[46]. 직무스트레스 척도의 하위 요인과 각 항목의 타당성으로는 KMO(.784),  $p=.000$ 이며, 요인적재량(Factor loading)과 공통성(Communality)이 0.4 이상으로 타당한 것으로 나타났다. 본 연구에서 직무스트레스 척도 신뢰도는 Cronbach'  $\alpha$  = .848이다.

표 1. 직무스트레스 타당성 및 신뢰도

구성개념 (하위 요인)	Factor loading	Communality	Cronbach'a.
직무요구	.740	.585	.848
	.814	.716	
	.571	.477	
	.717	.587	
직무능력	.836	.739	
	.442	.533	
직무자율성 결여	.639	.619	
	.778	.686	
관계갈등	.760	.716	
	.875	.810	
	.659	.533	
직무불안정	.605	.519	
	.759	.668	
조직체계 및 보상부적절	.636	.610	
	.699	.656	
	.677	.550	
	.635	.598	
	.752	.601	
	.468	.421	
직장문화	.486	.606	
	.661	.554	
	.695	.561	
	.741	.652	
	.598	.606	

2.2 매개변수 : 직장-가정갈등(WFC)

한국여성정책연구원에서 2012년 4년차 조사를 걸쳐 발간된 2013년 여성가족패널조사에서 사용된 설문 중에서 직장생활이 가정생활에 영향을 주는 정도 6문항과 가정생활이 직장생활에 영향을 주는 정도 5문항을 혼합하여 사용하였다[47]. 각 문항은 리커트 5점 척도로, '매우 그렇다(5점)', '대체로 그렇다(4점)', '별로 그렇지 않다(3점)', '전혀 그렇지 않다(2점)', '해당 없음(1점)'으로 구성되었다[47]. 직장-가정갈등(WFC) 척도의 하위요인과 각 항목의 타당성은 KMO(.809), p=.000이며, 요인적재량(Factor loading)과 공통성(Communality)이 0.4 이하로서 타당성이 의심되는 7, 11번 항목을 제외하고 분석에 활용하였다. 본 연구에서 직장-가정갈등 척도의 신뢰도는 Cronbach' α.=.773이다.

표 2. 직장-가정갈등(WFC) 타당성 및 신뢰도

구성개념 (하위 요인)	Factor loading	Communality	Cronbach'a.
직장-가정 갈등(WFC)	.804	.649	.773
	.864	.747	
	.910	.828	
	.836	.699	
	.735	.550	
가정-직장 갈등(FWC)	.743	.557	
	.814	.663	
	.741	.553	
	.783	.628	

2.3 종속변수 : 이직의도

이직의도를 측정하기 위해 사용된 척도는 Price(1977)가 개발한 이직의도 관련 척도를 이환정(2014)이 번안하여 사용한 것을 사용하였다[17]. 각 문항은 5점 척도로 구성되어 있으며, '매우 그렇다(5점)', '그렇다(4점)', '보통이다(3점)', '그렇지 않다(2점)', '전혀 그렇지 않다(1점)'으로 구성되어 있다. 각 문항 총합의 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 해석된다 [17]. 이직의도 척도 각 항목의 타당성으로는 KMO(.719), p=.000이며, 요인적재량(Factor loading)과 공통성(Communality)이 0.4 이상으로 모두 타당한 것으로 나타났다. 본 연구에서 이직의도의 척도 신뢰도는 Cronbach' α.=.812이다.

표 3. 이직의도 타당성 및 신뢰도

구성개념 (하위 요인)	Factor loading	Communality	Cronbach'a.
이직의도	.757	.573	.812
	.800	.639	
	.738	.545	
	.734	.539	
	.662	.439	

2.4 통제변수

틀게이트 여성근로자의 직무스트레스가 직장-가정갈등을 매개하여 이직의도에 영향을 미치는지 검증하기 위해 선행연구를 살펴본 결과, 인구사회학적 특성으로는 성별, 연령, 학력, 결혼여부가 직업관련 특성으로

는 직위, 근로형태, 교대제 여부, 근속년수, 월평균 소득 등이 확인되었다[24][25]. 그러나 본 연구에서는 성별은 여성만 조사 대상이고 월평균 소득 또한 100~200만원 미만으로 균등하기 때문에, 이 두 변수를 제외하고 통제변수를 구성하였다.

### 3. 자료분석 방법

본 연구의 분석은 SPSS Statistics 23.0을 사용하였으며, 인구사회학적 특성 및 각 변수를 파악하기 위해 빈도분석과 기술통계를 실시하였다. 또한 톨게이트 여성 근로자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향이 직장-가정갈등을 매개하는지 검증하기 위해서는 중다회귀분석을 실시하였으며, 매개경로의 통계적 유의성을 Sobel test를 통해 검증하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 조사대상자의 인구사회학적 특성

본 연구의 대상인 톨게이트 여성근로자의 인구사회학적 특성 및 직업적 특성을 파악하기 위해 연령, 학력, 결혼 여부, 직위, 근로형태, 교대제 여부, 근속년수를 [표 4]와 같이 정리하였다. 대상자의 연령은 평균 47세로 30대 이하 4명(2.4%), 30대 11명(6.5%), 40대 이상 154명(91.1%)으로 40대 이상이 가장 많았으며, 학력은 고졸이하 116명(64.8%), 2년제 대졸 42명(23.5%), 4년제 대졸 21명(11.7%)로 확인되었다. 결혼여부는 미혼 20명(11%), 기혼 158명(87.3%), 기타 3명(1.7%)로 기혼자가 가장 많았으며, 직위로는 사원급 142명(77.6%), 팀장급(주임) 39명(21.3%), 기타 2명(1.1%)으로 조사되었다. 근로형태로는 전일제 75명(41%), 시간제 108명(59%)이며, 교대제 여부는 교대제 170명(92.9%)명, 비교대제 13명(7.1%)으로 교대제가 다수인 것으로 조사되었다. 근속년수로는 3년 미만 53명(31.9%), 3년 이상 10년 미만 75명(45.2%), 10년 이상 20년 미만 36명(21.7%), 20년 이상 2명(1.2%)으로 조사되었고, 마지막으로 월평균 소득은 조사대상자 183명 모두 100~200만원 미만으로 조사되었다.

표 4. 조사대상자의 일반적 특성

특성	구분	빈도 (명)	백분율 (%)	평균 (표준편차)
연령 (n=169)	30대 이하	4	2.4	47.89 (6.55)
	30대	11	6.5	
	40대 이상	154	91.1	
학력 (n=179)	고졸이하	116	64.8	
	2년제 대졸	42	23.5	
	4년제 대졸	21	11.7	
결혼여부 (n=181)	미혼	20	11.0	
	기혼	158	87.3	
	기타	3	1.7	
직위 (n=183)	사원급	142	77.6	
	팀장급(주임)	39	21.3	
	기타	2	1.1	
근로형태 (n=183)	전일제	75	41.0	
	시간제	108	59.0	
교대제 여부 (n=183)	교대제	170	92.9	
	비교대제	13	7.1	
근속년수 (n=166)	3년 미만	53	31.9	6.25 (4.97)
	3년 이상 ~ 10년 미만	75	45.2	
	10년 이상 ~ 20년 미만	36	21.7	
월평균 소득 (n=183)	100~200만원 미만	183	100	

### 2. 주요 변수간 상관관계

주요 변수 간의 다중공선성 문제가 발생하는지 확인하기 위해 단순상관관계분석을 하였으며, 그 결과는 [표 5]와 같다. 통제변수들과 독립변수인 직무스트레스, 매개변수인 직장-가정갈등, 종속변수인 이직의도가 포함되어 있으며, 최대 상관계수 0.53 이하로 다중공선성의 위험은 거의 없는 것으로 확인되었다.

표 5. 주요변수간 상관관계

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
	직무 스트레스	직장 가정 갈등	이직 의도	연령	최종 학력	결혼 여부	직위	근로 형태	교대 여부	근속 년수
①	1									
②	.512***	1								
③	.528***	.451***	1							
④	-.165*	-.284***	-.187*	1						
⑤	.088*	.115	.048	-.150	1					
⑥	-.060	-.100	-.112	.375***	-.167*	1				
⑦	.070	.020	.007	-.119	.064	-.033	1			
⑧	.008	.066	.049	.150	-.053	.063	-.270***	1		
⑨	.080	.020	-.039	-.161*	.249*	-.108	.379***	-.247	1	
⑩	.020	-.073	.032	.247*	-.148	.111	.376***	-.138	-.003	1

\* p<.05 \*\*\* p<.000

### 3. 직무스트레스가 직장-가정갈등 및 이직의도에 미치는 영향

본 연구의 주요 목적은 톨게이트 여성근로자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 분석하고, 직장-가정갈등이 매개효과를 갖는지 검증하는 것이다. 이를 위해 3단계 차원의 분석을 시도하였는데, 먼저 1단계에서는 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치는지 살펴보고, 2단계에서는 직무스트레스가 직장-가정갈등에 영향을 미치는지 확인하였다. 마지막으로 3단계에서는 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 직장-가정갈등이 매개효과를 가지는지 검증하였다. 각 단계의 변수간 다중공선성 확인을 위해 분산팽창지수(Variance Inflation Factor: VIF)를 산정하였고, 그 결과 지수 값이 모두 2이하로 나타나 다중공선성의 문제는 거의 없는 것으로 확인되었다.

첫째, 제 1단계 분석으로서 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과는 다음의 [표 6]과 같다. 다중회귀분석 결과, 그 설명력은 약 28%이고, Durbin-Watson 값은 1.88로 2에 근접하여 잔차들 간에는 상관관계가 없어 회귀모델에 적합한 것으로 나타났다. 독립변수인 직무스트레스는 종속변수인 이직의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었으며 ( $p<.000$ ), 이에 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 증가하는 것으로 나타나 가설 1이 지지되었다.

표 6. 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향(1단계) (n=169)

구분	B	S.E	$\beta$	t	
Constant	.826	.731		1.131	
통제 변수	연령	-.016	.008	-.442	-1.944
	학력	.026	.073	.026	.353
	결혼여부	-.195	.150	-.098	-1.306
	직위	-.015	.124	.010	-.123
	근로형태	.037	.102	.027	.365
	교대제여부	-.347	.220	-.123	-1.577
	근속년수	.007	.008	.075	1.229
독립 변수	직무 스트레스	1.142	.184	.442***	6.224
R <sup>2</sup>		.282			
Adj. R <sup>2</sup>		.243			
F		7.349***			
DW		1.88			

\*\*\*  $p<.000$

둘째, 제 2단계 분석으로서 직무스트레스가 직장-가정갈등에 미치는 영향 정도를 파악하기 위해 다중회귀 분석을 실시한 결과는 [표 7]과 같다. 분석 결과, 그 설명력은 약 31%를 나타내며, Durbin-Watson 값은 1.93으로 2에 근접하여 회귀모델에 적합한 것으로 나타났다. 직무스트레스는 직장-가정갈등에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었으며( $p<.000$ ), 직무스트레스가 증가할수록 직장-가정갈등이 증가하는 것으로 나타나 가설2 또한 지지되었다. 한편 통제변수 중 연령이 직장-가정갈등에 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 즉 연령이 낮을수록 직장-가정갈등이 높아진다는 것을 알 수 있다.

표 7. 직무스트레스가 직장-가정갈등에 미치는 영향(2단계) (n=169)

구분	B	S.E	$\beta$	t	
Constant	.997	.443		2.254	
통제 변수	연령	-.016	.005	-.240*	-3.074
	학력	.025	.044	.041	.576
	결혼여부	-.006	.091	-.005	-.063
	직위	-.042	.075	-.045	-.554
	근로형태	.040	.062	.047	.651
	교대제여부	-.089	.133	-.051	-.669
	근속년수	.000	.001	-.015	-.197
독립 변수	직무 스트레스	.726	.111	.453***	6.530
R <sup>2</sup>		.315			
Adj. R <sup>2</sup>		.278			
F		8.610***			
DW		1.93			

\*  $P<.05$ , \*\*\*  $p<.000$

셋째, 마지막 3단계에서는 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 직장-가정갈등이 갖는 매개효과를 검증하였는데, 그 결과는 다음의 [표 8]과 같다. 분 회귀모델의 설명력은 약 32%로써, 1단계 보다 상승된 설명력을 보여주고 있다. 또한 Durbin-Watson 값은 1.93으로 잔차들 간에는 상관관계가 없어 회귀모델에 적합한 것으로 해석할 수 있다. 독립변수인 직무스트레스는 종속변수인 이직의도에  $p<.000$  수준에서 유의미한 영향을 미쳤으며, 매개변수인 직장-가정갈등 또한 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다( $p<.003$ ). 표준화된  $\beta$ 값은 각각 .330와 .248으로 산정되었는데, 1단계의 .442보다 낮아졌으므로 매개효과와 성립 조건을 만족시켰다.

표 8. 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 직장-가정갈등이 미치는 영향(3단계)

(n=169)

구분	B	S.E	$\beta$	t	
Constant	.428	.723		.591	
통제 변수	연령	-.010	.008	-.096	-1.196
	학력	.016	.071	.016	.219
	결혼여부	-.193	.146	-.097	-1.326
	직위	.001	.121	.012	.991
	근로형태	.021	.100	.015	.213
	교대제여부	-.311	.215	-.110	-1.451
	근속년수	.001	.001	.102	1.311
독립 변수	직무 스트레스	.852	.203	.330***	4.209
매개 변수	직장-가정 갈등(WFC)	.399	.131	.248**	3.043
R <sup>2</sup>					.324
Adj. R <sup>2</sup>					.283
F					7.921***
DW					1.93

\* P<.05 , \*\*\* p<.000

#### 4. 직장-가정갈등의 매개효과 검증

위에서 제시된 1-3단계 회귀분석 결과를 종합해 볼 때, 톨게이트 여성근로자들의 직무스트레스는 이직의도에 유의미한 영향을 미쳤으며, 직장-가정갈등 또한 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 직장-가정갈등의 매개효과를 확인할 수 있었다. 이를 바탕으로 부분매개효과의 유의미성을 Sobel test를 통해 최종적으로 검증하였는데, 그 결과는 [표 9]와 같다. 직무스트레스가 직장-가정갈등을 매개로 하여 이직의도에 이르는 경로에 있어서 Sobel test의 값은 2.761이며, p<.002의 수준에서 유의미한 것으로 나타나 가설 3은 지지되었다[48].

표 9. 직장-가정갈등의 매개효과 Sobel 검증

경로	Z	p-value
직무스트레스→직장-가정갈등(WFC)→이직의도	2.761	.002**

\*\* p<.01

#### V. 결론 및 제언

본 연구의 주목적은 톨게이트 여성근로자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 관계에서 직장-가정갈등의 매개효과를 검증하는 것이다. 이에 따라 관련

가설 및 연구모형을 세우고 설문조사 및 통계분석을 시도하였으며, 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 톨게이트 여성근로자들의 직무스트레스는 이직의도에 통계적으로 유의미한 수준에서 정(+)적인 영향을 미쳤다(p<.000). 이러한 결과는 직무스트레스와 이직의도 간의 관계를 밝힌 선행연구들의 주장과 일치하는 것이다[19][31]. 둘째, 톨게이트 여성근로자들의 직무스트레스가 직장-가정갈등에 미치는 영향을 분석한 결과, 직무스트레스는 직장-가정갈등에 통계적으로 유의미한 수준에서 정(+)적인 영향을 미쳤다(p<.000). 이 결과 역시 다수의 선행연구에서 지지된 결과이다[3][34]. 셋째, 직무스트레스와 직장-가정갈등을 동시에 투입하여 이직의도에 미치는 영향을 살펴본 결과, 직무스트레스와 직장-가정갈등은 모두 이직의도와 유의미한 수준에서 정(+)적인 영향을 미쳤으며(p<.000), 이에 독립변수인 직무스트레스와 종속변수인 이직의도 사이에서 직장-가정갈등은 부분매개의 효과를 가진다고 할 수 있다. 이러한 결과는 Sobel test를 통해서도 지지되었다.

이러한 연구 결과를 바탕으로 톨게이트 여성근로자를 위한 실천적·정책적 제언을 다음과 같이 제시할 수 있다.

첫째, 톨게이트 여성근로자들의 이직을 막기 위해서는 근로자들의 직무스트레스를 줄이고 직장-가정갈등을 야기하는 문제를 해소하려는 노력이 이루어져야 한다. 이를 위해서는 근로자가 당면하고 있는 문제의 본질을 파악함과 동시에 이들의 욕구를 면밀히 조사·분석하는 과정이 선행되어야 할 것이다. 즉, 불안정한 근로조건과 열악한 근무환경에 처한 톨게이트 여성근로자들에 대한 실증적인 연구가 계속되어야 한다. 지금까지 기업복지와 관련한 연구는 주로 대기업 종사자들에 편중되어 왔고, 일부 중소기업 종사자에 대한 연구도 제한적으로 시도되고 있었으나, 이들과 톨게이트 근로자들의 직업적 특수성은 상당한 차이가 있으므로 톨게이트 근로자들의 근로 현황과 실태를 파악하고 문제점을 해결하기 위한 다양한 연구가 지속적으로 이루어져야 할 것이다. 유사 직종 중 직무스트레스 수준이 가장 높은 톨게이트 여성 근로자들에 대한 연구가 지속된다면,



유사 직종에 근무하는 감정노동자들에 대한 관심도 함께 높아질 것이다. 그리고 이러한 지속적인 연구들을 통해 톨게이트 여성근로자와 감정노동자를 위한 ‘맞춤형’ 개입 프로그램이나 관련 정책을 모색할 수 있다.

둘째, 조직 내 근로자의 스트레스를 완화시키고 다양한 욕구를 충족시키기 위해 근로자지원프로그램(Employee Assistance Program: EAP)과 같은 실제적 개입 프로그램의 도입이 요구된다. EAP는 업무성과 전반에 영향을 미치는 근로자 문제를 해결하기 위해 조직 내부 및 외부의 자원을 활용하여 근로자와 가족들에게 심리상담, 컨설팅, 교육 등을 제공하는 사회·심리적 서비스이다. 미국에서 시작된 EAP가 우리나라에 도입된 이후, 실제로 많은 기업들이 EAP를 통해 근로자의 정신건강 및 직장-가정갈등을 해소하고자 노력하고 있다. 톨게이트 여성근로자 또한 당면하는 직무스트레스를 최소화하고 일-가정 양립을 성공적으로 이루기 위해 EAP 서비스 도입을 적극적으로 고려할 필요가 있다. 이와 함께 여성으로서의 특수성을 고려하여 다양한 차원의 가족친화제도를 도입해야 할 것이다. 여기서 가족친화제이란 근로자들이 직장가 가정 두 영역을 조화롭게 병행할 수 있도록 지원해주는 제도로[49], 자녀 출산 및 양육지원제도, 유연근무제도, 가족친화 직장문화 조성 등을 위한 제도 등이 대표적이다. 여성가족부에서는 본 제도를 실시하는 기업에 대하여 심사를 통해 가족친화 인증을 부여하고 여러 인센티브를 제공하고 있다. 이를 적극적으로 도입·활용한다면, 근로자들의 직장-가정갈등을 감소시키고, 이직을 최소화시킬 수 있으며, 나아가 가족친화기업 인증에 따른 경영성과도 모색할 수 있다.

셋째, 위에서 제시한 기업복지관련 제도 및 프로그램을 해당 기업에 도입하기 위해서는 톨게이트 여성근로자들에 대한 보다 적극적인 관심과 국가적 차원의 지원 마련이 절실하다. 특히 민자 고속도로 영업소나 외주 영업소는 자체적으로 기업복지제도를 도입하는데 한계가 있기 때문에 이곳에 속한 근로자들은 기업복지의 혜택을 누리기가 매우 어려운 환경에 처해있다. 현재 근로복지공단에서는 상시근로자수 300인 미만의 중소기업 근로자를 대상으로 무상 EAP 서비스를 일부 제공하고 있지만, 이에 대한 홍보가 제대로 이루어지지 않고 있

으며, 공급처도 여전히 부족하기 때문에 대다수의 근로자들은 본 서비스를 활용하지 못하고 있는 실정이다. EAP를 비롯하여 근로복지공단에서 제공되고 있는 각종 선진기업복지제도에 대한 홍보를 보다 적극적으로 전개하고, 감정노동자들을 위해 특화된 기업복지제도를 새롭게 개발하려는 정부차원의 노력이 지속적으로 경주되어야 할 것이다. 결국 이러한 제언들은 톨게이트 여성근로자들의 심리적 안전망을 구축하고, 일-가정 양립을 도모할 수 있는 지원책으로 이어질 수 있다.

이처럼 본 연구는 선행연구가 충분치 않은 톨게이트 여성근로자를 대상으로 이들의 직무스트레스와 직장-가정 양립의 문제를 제시하고, 특히 조직 유효성의 주요 지표 중 하나인 이직의도를 최소화하기 위해 직무스트레스 및 직장-가정갈등 관리의 중요성을 환기시켰다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다. 또한 여타 직업군들과 같이 톨게이트 여성근로자들도 직무스트레스와 직장-가정갈등으로 인해 이직을 고려하고, 중국에는 숙련된 인력의 유출로 이어질 수 있다는 위험성을 확인할 수 있었다. 그러나 한국도로공사 산하 톨게이트 근로자들만을 조사대상으로 삼아 기타 민자 도로 산하의 근로자들은 제외된 점, 통행료 징수라는 업무는 유사할지라도 협력업체의 내·외적 환경 차를 고려하지 못한 점은 본 연구의 한계로 지적될 수 있다. 이외에도 소수지만 톨게이트 남성근로자들이 조사대상에서 제외되어 성별에서 오는 차이점을 파악하지 못하였다. 이에 후속 연구에서는 다양한 조직적 특성과 근로자 성별에 따른 차이점 등을 고려해야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- [1] 한국노총, *서비스산업중 취약노동자 산업안전실태조사 전문가토론회 자료집*, 한국노동조합총연맹, 2015.
- [2] 김화일, 강동목, 김종은, 김수연, 김세은, 조만수, *고속도로 요금소 요금 수납원 근로환경 실태조사 연구*, 산업재해예방 안전보건공단 산업안전보건연구원, 2015.
- [3] 김제엽, 최수찬, 최보라, 김혜영, “기혼근로자의

- 직무스트레스와 직장-가정갈등이 우울에 미치는 영향,” 대한가정학회지, 제47권, 제10호, pp.51-61, 2009.
- [4] 정경희, 김유창, 강동목, 김정원, “직무스트레스와 근골격계질환·정신증상과의 관계에 대한 연구,” 대한인간공학회지, 제27권, 제1호, pp.1-7, 2008.
- [5] T. A. Beehr and J. E. Newman, “Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review,” *Personnel Psychology*, Vol.31, No.4, pp.665-699, 1978.
- [6] M. Kivimäki, “Work Stress as a Risk Factor for Cardiovascular Disease,” *Current Cardiology Reports*, Vol.17, No.9, p.1, 2015.
- [7] R. S. Lazarus and S. Folkman, *Stress, Appraisal, and Coping*, Springer Publishing Company, 1984.
- [8] 이현주, “여행상담원의 직무스트레스가 직무탈진감과 직장-가정갈등 및 이직의도에 미치는 영향 연구,” 관광연구, 제27권, 제1호, pp.231-250, 2012.
- [9] 최수찬, 이지선, 이은혜, “중소기업 기혼근로자의 직무스트레스와 직장-가정갈등(WFC)이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구,” 한국콘텐츠학회 논문지, 제15권, 제8호, pp.271-279, 2015.
- [10] M. R. Frone, “Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of the Work-Family Interface,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.77, No.1, pp.65-78, 1992.
- [11] 권용수, “사회복지전담공무원의 직무스트레스 유발요인 및 이직의도에 관한 실증적 연구,” 한국행정논집, 제18권, 제3호, pp.743-765, 2006.
- [12] 옥장흠, “교사의 직무스트레스요인이 직무만족과 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향,” 한국교육연구, 제26권, 제2호, pp.175-200, 2009.
- [13] E. R. Kemery, K. W. Mossholder, and A. G. Bedeian, “Role Stress, Physical Symptomatology, and Turnover Intentions: A Causal Analysis of Three Alternative Specifications,” *Journal of Organizational Behavior*, Vol.8, No.1, pp.11-23, 1987.
- [14] 강동목, 고상백, 김성아, 김수영, 김영기, 김용진, 김종은, 박정선, 서춘희, 성지동, 우종민, 이보은, 임신예, 장세진, 정진주, 정혜선, 조성일, 조정진, 채정호, 최봉규, 최수찬, 하미나, *직무스트레스의 현대적 이해*, 고려의학, 2016
- [15] 최수찬, *국내 기업복지의 활성화 방안: 근로자의 욕구에 근거한 기업복지 프로그램 개발*, 집문당, 2005.
- [16] 유명순, 조원섭, *우리나라 직무 스트레스 연구의 현황과 발전 과제*, 한국인사조직학회 발표논문집, pp.521-553, 2011.
- [17] 이환정, *사회복지시설 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 연구*, 한성대학교 대학원, 박사학위논문, 2014.
- [18] 오인수, 김광현, C. D. Todd, 황종오, 유태용, 박영아, 박량희, “직무만족, 조직몰입, 성과, 이직의도 간의 관련성 - 문헌고찰 및 메타분석,” 인사조직연구, 제15권, 제4호, pp.43-86, 2007.
- [19] 김형섭, “호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와와의 관계에 대한 연구,” 관광연구, 제19권, 제3호, pp.203-225, 2005.
- [20] 김은상, “조직몰입과 경력몰입의 관계유형이 이직의도, 수행노력, 학습동기에 미치는 효과,” 한국심리학회지: 산업 및 조직, 제15권, 제1호, pp.41-63, 2002.
- [21] 이요행, 방묘진, 오세진, “가족친화적 조직문화가 조직몰입, 직장만족, 이직의도, 그리고 가정만족에 미치는 영향,” 한국심리학회지: 산업 및 조직, 제18권, 제3호, pp.639-657, 2005.
- [22] 유계숙, “가족친화 기업정책의 시행 및 이용 여부와 근로자의 직업만족도, 이직의도, 직무성과,” 가족과 문화, 제19권, 제2호, pp.35-59, 2007.
- [23] R. P. Tett and J. P. Meyer, “Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta Analytic Findings,” *Personnel Psychology*, Vol.46, No.2, pp.259-293, 1993.

- [24] 이주재, “노인장기요양 인력의 직무 스트레스와 직무 만족이 이직 의도에 미치는 영향,” 한국노년학, 제31권, pp.277-290, 2011.
- [25] 최수찬, 고수연, 이지연, 이희중, “직장보육시설을 이용하는 여성근로자들의 일-가정양립갈등과 생활만족 간의 관계,” 한국콘텐츠학회논문지, 제15권, 제8호, pp.293-303, 2015.
- [26] 윤혜미, “사회복지사의 직무만족과 이직의도 예측에 있어서의 직무스트레스, 개인적 특성과 대처행동의 역할,” 한국사회복지학, 제28권, pp.251-280, 1996.
- [27] 이종목, 이은희, “직무스트레스와 조직행동 간의 인과적 관계모형 검증 연구,” 한국심리학회지: 건강, 제2권, 제1호, pp.127-156, 1997.
- [28] 이주형, 김영철, “직무스트레스와 이직의도의 인과관계 연구 - 식음료 서비스종사자를 대상으로,” 관광경영연구, 제6권, 제3호, pp.217-241, 2002.
- [29] 이환범, 이수창, “경찰공무원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도 간의 상호관계에 관한 연구,” 한국조직학회보, 제3권, 제2호, pp.83-101, 2006.
- [30] 김형섭, “호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와와의 관계에 대한 연구,” 관광연구, 제19권, 제3호, pp.203-225, 2005.
- [31] 이상미, “간호사의 직무특성과 개인의 성격이 직무스트레스, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향,” 한국간호과학회, 제25권, 제4호, pp.790-806, 1995.
- [32] D. E. Parker and T. A. Decotiis, Organizational Determinant of Job Stress. Organizational Behavior and Human Performance, Vol.32, pp.160-177, 1983.
- [33] J. H. Greenhaus and N. J. Beutell, “Sources of Conflict Between Work and Family Roles,” Academy of Management Review, Vol.10, No.1, pp.76-88, 1985.
- [34] 김효선, 차운아, “여성 근로자의 개인 및 직장 상황이 일-가족 전이에 미치는 영향,” 조직과 인사관리연구, 제34권, pp.69-104, 2010.
- [35] D. S. Carlson and M. R. Frone, “Relation of Behavioral and Psychological Involvement to a New Four-Factor Conceptualization of Work-Family Interference,” Journal of Business and Psychology, Vol.17, No.4, pp.515-535, 2003.
- [36] 박인규, “직무스트레스와 직장-가정갈등사이에서의 조직지원의 조절효과: 관광호텔종사원들을 중심으로,” 문화관광연구, 제6권, 제2호, pp.211-222, 2004.
- [37] 하미옥, 김정남, “역할관련 직무스트레스 원이 직장-가정갈등에 미치는 과정에서 SOC 조절효과,” 한국심리학회지: 건강, 제13권, 제2호, pp.359-372, 2008.
- [38] S. L. Boyar, C. P. Maertz Jr, A. W. Pearson, and S. Keough, “Work-Family Conflict: A Model of Linkages between Work and Family Domain Variables and Turnover Intentions,” Journal of Managerial Issues, pp.175-190, 2003.
- [39] M. R. Frone, J. K. Yardley, and K. S. Markel, “Developing and Testing an Integrative Model of the Work - Family Interface,” Journal of Vocational Behavior, Vol.50, No.2, pp.145-167, 1997.
- [40] 강혜련, 임희정, “성취동기와 가족친화제도가 기혼 여성의 직장-가정갈등과 경력몰입에 미치는 조절변인의 효과,” 한국심리학회지: 여성, 제5권, 제2호, pp.1-14, 2000.
- [41] 강혜련, 최서연, “기혼여성 직장-가정갈등의 예측변수와 결과변수에 관한 연구,” 한국심리학회지: 여성, 제6권, 제1호, pp.23-42, 2001.
- [42] K. E. Ernst and C. Ozeki, “Work - Family Conflict, Policies, and the Job - Life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior - Human Resources Research,” Journal of Applied Psychology, Vol.83, No.2, pp.139-149, 1998.
- [43] P. E. Spector, T. D. Allen, and S. A. Poelmans, L. M. Lapierre, C. L. Cooper, O. D. MICHAEL,

J. I. Sanchez, N. Abarca, M. Alexandrova, and B. Beham, "Cross National Differences in Relationships of Work Demands, Job Satisfaction, and Turnover Intentions with Work - Family Conflict," *Personnel Psychology*, Vol.60, No.4, pp.805-835, 2007.

- [44] 김호선, 차운아, "직장-가정 간 상호작용과 가족 친화적 조직지원이 근로자의 조직몰입과 이직의도에 미치는 효과," *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 제22권, 제4호, pp.515-540, 2009.
- [45] 이수광, "호텔종업원의 직장-가정갈등이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구," *관광연구*, 제22권, 제3호, pp.205-218, 2007.
- [46] 장세진, 고상백, 강동묵, 김성이, 강명근, 이철갑, "한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준화," *대한산업의학회지*, 제17권, 제4호, pp.297-317, 2005.
- [47] 주재선, 문유경, 김영택, 송치선, 박건표, 손창균, *2013년 여성가족패널조사*, 한국여성정책연구원, 2013.
- [48] R. M. Baron and D. A. Kenny, "The Moderator - Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, No.6, pp.1173-1182, 1986.
- [49] 권희경, 남희은, 이미란, 이현정, *여성복지론*, 정민사, 2015.

- 2003년 3월 ~ 현재 : 연세대학교 사회복지학과 · 사회복지대학원 교수
- <관심분야> : 기업복지, 직무스트레스, 근로자지원프로그램(EAP)

**이 은 혜(Eun-Hye Lee)**

정회원



- 2010년 2월 : 연세대학교 대학원 (법학 석사)
- 2013년 9월 ~ 현재 : 연세대학교 사회복지대학원 박사과정, 연세대학교 사회복지연구소 연구원

<관심분야> : 기업복지, 피해자복지, 복지정책

**이 소 민(So-Min Lee)**

정회원



- 2017년 8월 : 연세대학교 사회복지대학원(사회복지학 석사)
- 2017년 7월 ~ 현재 : (주)다인

<관심분야> : 기업복지, 일가정양립

**조 영 림(Young-Lim Cho)**

정회원



- 2016년 3월 ~ 현재 : 연세대학교 사회복지대학원 석사과정

<관심분야> : 기업복지, 청년복지, 근로시간

**저 자 소 개**

**최 수 찬(Soo-Chan Choi)**

정회원



- 1992년 8월 : 연세대학교 사회복지학과(문학사)
- 1995년 5월 : Michigan State Univ., School of Social Work (M.S.W.)
- 1998년 5월 : Michigan State Univ., School of Social Work(Ph.D.)

Univ., School of Social Work(Ph.D.)