

가정과 직장 간 갈등이 창업 경영 직무만족에 미치는 영향

강승구(서울벤처대학원대학교)**

변상해(서울벤처대학원대학교)**

국 문 요 약

본 연구는 직장인들의 가정과 직장에서의 갈등과 성격이 직무만족에 미치는 영향을 분석하여 직장인들의 직무만족 향상을 위한 지원제도의 발전을 제안하고자 하는 것이다. 이를 위하여 직장인 225명을 대상으로 설문을 실시하였다.

연구결과 첫째, 직장인들의 가정-직장갈등과 직장-가정갈등은 모두 통계적으로 직무만족에 부(-)의 상관관계가 있음을 확인하였으며, 직무만족의 하위요인에서는 직무환경만족을 개인가치만족보다 더 크게 인식하는 것으로 나타나 개인의 가치관적인 추구보다는 직무자체가 더 큰 비중을 차지하는 것으로 나타났다. 둘째, 가정과 직장에서의 갈등은 서로 영향을 주고받는 쌍방향의 순환적 인과관계로 구성되어 있으며 선행연구와 같은 결과를 나타내었다. 셋째, 가정-직장갈등이 직무만족에 미치는 영향은 에니어그램 성격유형에 따라 유의미한 크기의 차이가 있는 것으로 나타났으며, 전체 직무만족과 하위변인인 개인가치만족에는 사고중심형이, 직무환경만족에는 행동중심형이 영향력의 크기가 높은 것으로 나타났다. 본 연구의 결과 모든 직장인들의 가정과 직장에서의 갈등해소와 직장에서의 직무만족 향상을 위하여 직장인과 그들의 가족을 위한 근로자 심리상담지원프로그램인 EAP(Employee Assistance Program)를 포함한 물질과 정신의 토달복지 지원정책의 시행, 성격교육과 성격코칭 프로그램 시행 그리고 기업 상담프로그램 도입을 제안한다.

핵심주제어: 직장인, 사회복지, 가정·직장갈등, 에니어그램 성격유형, 직무만족

1. 서 론

직장이란 사람들이 직업으로 일을 하는 곳으로 직장인의 삶의 터전이요, 그들 가정의 생계의 수단인 곳이며, 또한 개인의 꿈을 실현해 나가는 장(場)이다. 인간은 누구나 고유한 성격과 개성을 갖고 있으며, 대부분은 가정생활과 직장생활을 공유하면서 살아간다.

가정이란 인생의 베이스캠프와 같다는 말이 있다. 베이스캠프가 되려면 가정은 안정되고 화목해야 한다. 그러나 우리사회는 세계 최고수준의 이혼율을 나타내고 있다. 이는 당사자에게는 불행, 자녀에게는 고통을 안겨다 주며, 사회적으로도 많은 문제들을 야기 시킨다(Kwon, 2012: 329).

가정과 직장의 영향관계에 대한 이론은 전이이론(spillover theory)과 분리이론(segmentation theory) 그리고 보상이론(compensation theory)으로 나누어볼 수 있다(Kwon, Lee & Kim, 2013). 첫째, 전이이론은 가정영역과 직장영역에서 긍정 및 부정적인 경험은 서로 영향을 미친다는 이론으로 가정(직장)에서의 감정이나 행동의 영향이 직장(가정)으로 옮겨간다는 것을 의미한다(Lambert, 1990). Nock & Kingston(1988)은 직장에서의 과로, 열악한 근무환경, 근무시간의 경직성 등은 근로자 개인의 신체적·정신적 건강을 해칠 뿐만 아니라 가정생

활의 만족도에 부정적인 영향을 미친다고 하였다. 둘째, 보상이론은 직장과 가정에서의 경험은 역의 관계라고 하였다(Staines-O'connor, 1980). 즉, 이것은 직장(가정)에서의 부정적인 감정을 가정(직장)에서 보상받으려는 행위를 말한다. Bartolome, Evans(1980)는 직장갈등을 퇴근 후 가정에서 해소하고 재충전을 하는 사람과 가정에서 숨기거나 표출한 경영자 집단을 면접조사 한 결과, 재충전을 한 집단이 직무변화에 더 잘 적응하고 불만사항을 더 잘 극복한다는 것을 확인했다. 셋째, 분리이론은 가정과 직장의 역할에서 각자의 임무가 뚜렷이 구분되므로 두 영역 간에 상호 관련성이 없다고 주장한다(Weiss, 1990). 분리이론의 초기에는 직장과 가정에 대한 시간과 공간적으로 분리되는 것으로 인식하였지만, 직장인들이 스트레스에 해소하기 위하여 고의적으로 단절시킨다는 주장도 제기되었다(Lambert, 1990).

우리나라 직장인들은 OECD국가 중 멕시코 다음으로 많은 세계 2위의 장기 근로시간(2013 OECD Work-Hours Data)에 시달리고 있으며, 직장에서 스트레스를 받고 있다고 답한 직장인이 72.9%였다(Korea Social Trends, 2014). 최근 하버드와 스탠퍼드 대학 공동연구팀은 직장갈등, 실직의 두려움, 장시간 노동 등이 스트레스를 가져오며, 이런 스트레스를 가진 직장인의 건강에 이상이 오는 비율이 50%나 늘어나고, 직장에서

* 제1저자, 서울벤처대학원대학교 사회복지상담학과 박사과정, doinksg@hanmail.net

** 교신저자, 서울벤처대학원대학교 사회복지상담학과 교수, jm9004@svu.ac.kr

· 투고일: 2015-09-25 · 수정일: 2015-10-07 · 게재확정일: 2015-10-17

의 스트레스가 간접흡연만큼 건강에 나쁘다는 연구결과를 발표했다(Joel goh, Jeffrey & Stefanos, 2015). 또한 우리 직장인들은 아직도 ‘하먼 된다’는 적극적이고 억압적인 조직문화와 기업오너의 가부장적이고 다소 폐쇄적인 문화 속(Lee·Park, 2011)에서 급변하는 환경과 갈수록 어려워지는 고난이도의 직무 그리고 언제 실업자로 전락될지 모르는 취업의 불안정감 등에 노출되어 있다. 또한 우리사회의 자살률과 우울증은 세계최고수준을 나타내고 있다. Kim(Korea Social Trends, 2014)은 장시간 노동은 근로자의 삶의 질 저하와 건강악화 그리고 가족관계 악화 등의 갈등이 가족갈등을 심화시킬 수 있다고 하였다. 직장에서 많은 업무를 수행하는 직장인들의 가정과 직장에서의 갈등과 늘어가는 이혼율은 우리사회의 근간이 흔들리는 중요한 문제로 인식된다.

세계 최고수준의 우리나라 자살률과 이혼율 그리고 직장인의 스트레스 현황을 볼 때, 소규모인 벤처 창업기업 경영의 직무만족을 위한 정신적인 지원의 제도도입이 절실히 요구된다. 따라서 본 연구의 목적은 직장인들의 직무만족을 위하여 직장에서의 갈등과 직무만족 그리고 가정갈등에 대하여 성격에 대한 차이를 연구하였다. 이를 위하여 문헌고찰 및 직장인들을 대상으로 설문조사를 실시하고 이를 분석하여 갈등감소와 직무만족을 위한 대책을 강구하였다. 국가적으로도 본 연구를 통하여 도출된 문제점들에 대한 제도적인 지원을 기대하며, 각 회사에서도 물질 및 정신적인 토달복지 지원제도가 도입되어 구성원들의 안정과 조직의 지속성장 그리고 가정의 화목을 위한 정책의 시행을 기대한다.

II. 이론적 배경 및 연구가설

2.1 가정·직장갈등

가정과 직장에서의 갈등은 가정의 부정적 경험이 직장으로 영향을 미치는 가정-직장갈등과 직장의 부정적 경험이 가정으로 영향을 미치는 직장-가정갈등으로 나누어 볼 수 있다 Frone, Russell, & Cooper(1992)는 이 두 가지 방향의 갈등은 직장-가정갈등(WFC)과 가정-직장갈등(FWC)이 상호 영향을 주는 양방향(bi-directional)의 구성개념이 더욱 타당하다(Gutek et al., 1991; Netemeyer et al., 1996; Kossek & Ozeki, 1998).

가정갈등은 가족구성원들 간의 욕구가 상대방과 상충된다고 생각하는 과정이다. Gottman(1994)은 결혼생활에는 긍정적, 부정적인 상호작용들 중에서 결혼생활에 더욱 큰 영향을 부과하는 것은 부정적인 상호작용이며, 이러한 것을 가정갈등이라고 하였다. 그러나 이러한 갈등은 불가피한 것이며 갈등을 경험하는 부부는 더욱 친밀해질 수도 있지만 반대로 파국을 맞이할 수도 있다(Stimnett, Walters & Kaye, 1984). 즉, 가정갈등은 무조건 해소대상으로 무시하는 것 보다는 오히려 슬기롭게 관리하고 조절하면서 결혼관계를 유지시키는 것이 보다 중요하다(Sprey, 1979). 가정과 직장갈등에 대한 연구는 직장-

가정조화, 직장-가정축진 등으로 연구영역이 확대되어(Lee, 2011). 최근에는 직장-가정균형 이론이 연구되고 있다(Lee, 2014).

직장에서의 갈등은 직장 내에서 구성원 상호 간에 의견의 불일치나 업무적 갈등으로 심리적인 불쾌감이 발생하게 되는데 이를 직장갈등이라고 한다(Lee, 2014). 직장영역에서 발생하는 갈등의 원인은 크게 업무의 구조적 특성과 심리적 특성 면에서 연구되어 왔다. 구조적 특성에는 출장근무, 근무시간, 초과근무 등이고, 심리적 특성에는 업무과중, 직무특성, 재량권, 상사특성 등이 포함되는데, 이들은 직장인들을 신체적, 정신적으로 소진되게 함으로써 부정적인 영향을 주는 것으로 밝혀졌다(Voydanoff, 1988). Lim, Kim & Kang(2014)에 따르면, 관리자들이 직장에서 갈등을 관리하는데 일과시간의 약 21%를 사용한다고 한다. 이는 일주일 중 약 하루를 사용한다는 의미이다. 그러나 직장 내에서 갈등이 전혀 일어나지 않는다면, 변화하는 상황에 적응력이 취약해지고, 많은 갈등으로 적대감이 쌓이면 집단 결속력이 떨어지게 된다(Straus, 1979).

갈등은 <Table 1>과 같이 부정적인 결과와 긍정적인 결과도 가져오게 됨으로써 갈등관리는 개인과 조직 모두에 있어서 중요한 부분이다.

<Table 1> 갈등의 결과

긍정적 결과	부정적 결과
새로운 생각이 유도된다.	업무에 투입되어야 하는 에너지가 분산된다.
창의성이 고무된다.	심리적인 웰빙(well-being)에 위험이 된다.
조직에 활기를 불어 넣어 준다.	자원을 낭비할 수 있다.
변화에 대한 동기가 부여된다.	부정적 분위기가 형성된다.
개인이나 집단의 정체성 확립에 도움이 된다.	집단 응집력이 떨어진다.
문제점을 보여주는 안전장치로써 작용될 수 있다.	적개심이나 공격적 행동이 증가할 수 있다.

출처: Lim, Kim, & Kang.(2014: 242).

선행연구를 종합 하면, 이론적으로는 가정-직장갈등은 전이 이론과 보상이론의 연구가 주를 이루고 있으며, 많은 선행연구들은 직장이 더 중요한 것으로 인식하는 시대적, 상황적 맥락에서 가정문제가 직장업무를 방해하는 부문에 대한 연구가 이루어졌다. 하지만 최근에는 개인의 사생활이 중요시 되면서 직장에서의 갈등이 가정으로 확산되어 가정붕괴 현상을 가져오게 됨으로써, 직장에서의 갈등이 가정에 영향을 미치는 갈등이 부각되고 있는 실정이다. 그러나 이러한 듀얼방향의 갈등은 상호 순환적으로 영향을 주고 있다. 따라서 본 연구에서는 직장인들의 가정-직장갈등과 직장-가정갈등의 상호영향 관계에 대한 연구가 요구된다.

2.2 직무만족

직무만족(Job Satisfaction)이란 한 개인이 직무자체를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 나타나는 유쾌함 감정이나 정서 상태를 말한다(Park, 2014: 150). 직무만족은 개인이 직무를 통해 얻어진 욕구만족에 대한 정도(McCormick, Tiffin, 1974), 조직구성원이 갖는 직무에 대한 정서적 반응(Smith, Kendall & Hulin, 1969), 구성원이 조직으로부터 원하는 것과 실제 받는 것과의 차이에 대한 인지적 정서적 반응의 결합상태이다(Song, Woo, 2013). 종업원이 직무만족을 느끼면 긍정적인 감정이 표출되고, 원만한 대인관계를 형성하게 되어 이직률, 결근율 등 직무성과에 부정적 요소를 제거하는 효과가 나타나게 된다(Lee, 2014).

직무만족의 개념에는 크게 직무환경적 정의, 개인가치관적 정의 그리고 개인의 성격(특성)적 정의로 나누어 볼 수 있다. 이 세 가지 정의는 각각 독립적으로 구분되어지기 보다는 서로 영향을 주고 연계된다고 볼 수 있다. 직무환경적 정의는 직무역할과 평가를 포함하는 것으로 직무만족에 있어서 직무 자체에 무게를 더 두는 개념이다. Lee(2014)는 직무만족이란 조직의 직무환경과 개인의 감정적 상태라고 정의하였으며, Porter, Lawler,(1975)는 직무만족을 직장에서 일하고 획득한 보상이 합당하거나 충분하다고 인지되는 수준으로 보고, 주어진 보상이 본인의 인지수준에 미달할수록 갈등과 불만은 커진다고 하였다.

개인가치관적 정의는 개인이 직무를 통해서 추구하는 자아 실현 등의 보다 상위적인 욕구로 Locke(1976)는 직무만족을 개인이 부여한 노동에 대하여 받고자하는 합당한 대가라고 생각하는 과정에서 획득되는 대가에 대한 감정적인 형태로 정의하고 있다. McCormick, Tiffin(1974)은 직무만족을 직무를 수행하면서 획득하거나 경험하는 욕구충족 정도의 함수라고 하였으며, 이러한 욕구와 가치가 연계되어 진다고 하였다.

개인특성적 정의에는 직무경험과 성격에 대한 개념이다. Hoppock(1935)은 직무만족을 조직구성원들의 심리적, 생리적, 환경적 상황의 결합상태라고 정의하였으며, You(2014)는 직무만족은 조직 구성원의 욕구와 가치, 그리고 태도와 신념 등의 수준이나 차원에 따른 감정적 상태로 이해할 수 있다고 하였다. 따라서 그는 직무만족에 대한 개인의 심리적인 면과 보상적 면에 대한 동시적인 연구가 필요하다고 하였다.

직무만족에 대한 선행연구를 종합 하면, 직무만족이란 직무환경적, 개인가치관적, 개인성격(특성)적인 면에서, 사람에 따라서 어느 분야에 더 비중을 두느냐에 따라 다소간의 차이가 있을 수 있다. 결국 직장인이 추구하는 직무만족은 직무에 대한 개인의 성향과 가치관 및 성격에 따라 각기 다르게 나타난다고 볼 수 있겠다. 따라서 직무만족과 개인의 성격유형과의 관계에 대한 연구와 가정-직장, 직장-가정갈등이 직무만족에 미치는 영향에 대한 연구가 요구된다.

2.3 에니어그램 성격유형

에니어그램은 고대의 사상과 현대의 심리학이 접목된 성격이론으로써, 특질(triads), 지성(intelligence) 그리고 에너지(energy)로 대별되는 세 가지 중심으로 구성되어 있으며(Riso-Hudson, 2013), 이러한 기본 삼각적 바탕위에 1번 성격유형부터 9번 성격유형까지 아홉 가지로 성격유형을 구분한다. 이것은 또한 힘의 중심구분으로 2번, 3번, 4번 유형은‘감정(가슴) 중심형’, 5번, 6번, 7번은‘사고(머리)중심형’ 그리고 8번, 9번, 1번은‘행동(장)중심형’으로 나눈다. 이러한 세 가지 힘의 중심 에너지는 개인이 일차적으로 지각하는 에너지로써 외부 세계로부터 정보를 처리하며 인상과 직관을 수용하고 처리하는 역할을 수행한다(Riso-Hudson, 2013). <Figure 1>에서 보는 바와 같이 감정중심형(2, 3, 4유형)은 자아이미지가 강하고 사랑을 추구하며,‘나는 누구와 있는가?’에 대한 답을 찾으면서 과거 중심적이다. 사고중심형(5, 6, 7유형)은 불안, 공포의 감정이 지배하고 안전을 추구하며,‘이 상황은 무엇에 대한 것인가?’에 대한 해답을 찾음으로써 세계를 지향하고 미래 중심적이다. 행동중심형(8, 9, 1유형)은 분노의 감정이 지배하면서 자율성을 추구한다. 이들은‘내 위치의 환경은 무엇인가?’에 대한 답을 추구하며, 다분히 현재 중심적이다.

여러 가지 성격유형 이론 중에서 에니어그램을 사용한 이유로는 첫째, 에니어그램은 자기이해를 통한 성장을 목표로 삼고 있다. 둘째, 에니어그램은 보편성으로 성별, 연령, 인종, 종교 등에 차이가 있어도 사용이 가능하며, 셋째, 에니어그램은 인간의 내적동기와 성장 및 발달을 지향하여 장점과 약점을 이해할 수 있다. 넷째, 에니어그램은 특정 성격유형의 반응양식을 예측가능하며, 관점과 가치관, 동기, 목적 등에 대한 정보와 상황에 대한 반응양식을 알려주기 때문이다(Ko-Lee, 2013).



출처: 연구자 재구성(한국형 에니어그램 프로파일 참조)
<Figure 1> 에니어그램의 힘의 중심 모형

2.4 가정·직장갈등, 에니어그램 성격유형, 직무만족과의 관계

2.4.1 가정-직장갈등과 직무만족

가정-직장갈등은 가정·직장갈등에서 직장-가정갈등과 대별되는 두 가지 하위 개념 중 하나로 가정의 부정적 경험이 직무에 방해를 하는 개념이다. 가정과 직장의 갈등에 대한 연구에서 직무만족은 종속변수로 가장 많이 연구되어 왔으며(Hennessy, 2007), 많은 연구자들로부터 결과변수로 연구되어 왔다.

가정과 직장갈등과 직무만족에 대한 연구로 Amstad et al.(2011)는 가정-직장갈등은 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 결근, 성과, 조직시민행동 등에 영향을 미친다고 하였다. 그 외 많은 학자들의 연구에서도 가정-직장갈등은 직무만족에 부(-)의 영향을 미친다고 하였다(Kossek, Ozeki, 1998; Choi, 2014). 국내 연구에서도 Lee(2008)와 Whang, Jang(2009)도 가정-직장갈등은 직무만족에 부(-)의 영향을 미친다고 하였다. 그러나 Ryu-Im(2014)은 관광서비스직 여성의 직장-가정갈등과 직장-가정충진 요인은 직무만족에 크게 작용하나 가정-직장갈등의 영향은 미미하다고 하였으며, 가정-직장충진은 직무만족에 가장 크게 영향을 준다고 하였다. 또한 Hur, Shin & Yang(2010)은 가정-직장갈등과 직장-가정갈등의 전이효과는 프론트 등(Frone, Russell & Cooper, 1992)의 연구와는 달리, 직장-가정갈등(WIF)의 전이효과를 더 크게 보여줌으로써 우리나라는 서양과 달리 직장이 가정보다는 더 중심성이 있다고 하였다.

선행연구를 종합 하면, 많은 연구에서 가정-직장갈등은 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나 일부 연구에서는 그 영향이 미미한 것으로 나타났다. 또한 가정과 직장의 가치의 중심은 우리나라에서도 가정의 중요성이 부각되고는 있지만 아직까지는 직장이 가정보다 중요도가 우선인 것으로 나타나고 있다. 본 연구에서는 직장인들의 가정-직장갈등도 직무만족에 부(-)적 영향을 주는지 연구하고자 한다.

2.4.2 직장-가정갈등과 직무만족

직장-가정갈등은 가정·직장갈등에서 가정-직장갈등과 대별되는 두 가지 하위 개념 중 하나로 직장의 부정적인 경험이 가정으로 전이되어 갈등을 일으키는 것을 말한다. Lee-Lee(2014)는 항공사 객실승무원의 직장-가정갈등은 직무만족과 생활만족에 부(-)의 유의한 영향을 나타내어 Choi, Cho (2013)와 동일한 결과를 얻었다고 하였으며, Park(2015)은 호텔종사원의 직장-가정갈등이 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 그리고 Kim, Jang(2014)은 간호사의 직장-가정갈등이 가정-직장갈등보다 더 높다고 하였다.

직장인들에게 직장과의 가족관계 역할에서 오는 스트레스는 주로 직무만족과 관련이 있다(Parasuraman·Greenhaus & Granrose, 1992). Deal·Kennedy(1982)는 조직문화가 강할수록 직무만족, 사기, 동기부여, 응집성 등의 요인에 더욱 많은 영향을 준다고 하였으며, Kim(2014)은 조직문화에 강한 일체감을 갖는 조직

구성원 일수록 높은 직무만족을 갖는다고 주장하였다. Eaton(2003)은 가족친화적인 조직문화로 가정과 직장 사이의 갈등요인이 감소되면 근로자의 직무만족을 증가시키는 효과를 나타낸다고 하였다. 직무만족은 다수의 영역과 상관관계가 있는 것으로 밝혀졌는데, 직무만족이 높으면 상사와의 긴밀한 유대감, 높은 임금, 직업안정, 승진기회, 자율성, 능력개발의 도모 등에 긍정적인 영향력을 준다(Konovsky, Cropanzano, 1991). 조직의 효율적인 운용을 위해서는 조직구성원의 가정과 직장 간에서의 갈등을 정확하게 파악하는 것이 매우 중요한 것이며(Wayne, et al., 2007), 조직의 성과를 결정하는 것은 직무만족이기 때문이다(Gallardo, et al., 2010).

선행연구를 종합 하면, 직장-가정갈등은 직무만족에 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서도 폐쇄적이고 강한 조직문화 속에서 생활하는 직장인들의 직장-가정갈등과 직무만족과의 관계를 알아보고자 한다.

2.4.3 성격유형과 직무만족

지금까지 많은 연구에서 가정·직장갈등과 직무만족과는 역의 상관관계임이 증명되었다. 그러면 조직에서 한 조직원에게 매우 중요하게 인식되고 평가되는 성격(평판)과의 관계는 어떠한가? 성격과 직무만족에 대해 많은 학자들에 의해 연구되어 왔다. 직무만족을 결정짓는 요인은 여러 가지가 있지만 그 중에서도 성격은 매우 중요한 원인으로 제시되고 있다(Song·Woo, 2013). Liebert·Spiegler(1970)는 개인의 성격은 선천적으로 갖고 태어난 성격과 후천적으로 학습을 통해 생성된 성격으로 구성된다고 하였으며, Yoo-Ha(2015)는 조직에서도 조직구성원의 성격이 중요한 것은 개인의 성격특성은 사람들이 생각하고 행동하는 큰 이유가 되기 때문이라고 하였다.

직무만족에 영향을 미치는 요인으로 McCormick·Daniel(1980)은 동일한 직무를 수행하는 종사원이라도 그들의 성격특성에 따라 서로 다른 반응을 나타낸다고 하였으며, Kim(2010)은 성격, 직무만족, 고객 지향적 태도에 관한 연구에서 성격특성에 맞는 업무에서 근무하는 종업원이 그렇지 않은 종업원 보다 직무만족에 유의한 영향을 미친다고 하였으며, Park(2009)은 성격과 직무만족 간에는 내·외향성 성격에 따라 가정과 일의 관계에 영향을 미친다고 하였다.

가정·직장갈등과 에니어그램 성격유형에 대한 연구는 많지는 않으나, Hong(2012)은 부부싸움에서 에니어그램 성격유형에서 힘의 중심으로 볼 때 감정중심형, 사고중심형, 행동중심형의 집단 간에 그 양상이 각기 다르게 나타났다고 하였으며, Lee-Ku(2008)는 도서관 사서의 성격과 직무만족과의 관계에서 위의 세 가지 힘 중심 집단 간에 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며, Lee(2002)의 간호사에 대한 연구에서는 행동중심형, 사고중심형 순으로 직무만족이 높게 나타났다.

선행연구를 종합 하면, 조직구성원의 직책의 직무만족은 성격유형에 따라 다르게 나타날 수 있다. 즉, 외향적·내향적이거나 A형, B형 성격별로 더 맞는 직책이 있을 것이다. 또한 에니

에니그램 성격유형별로도 1유형부터 9유형까지 보다 적합한 직무가 있을 것이다. 에니그램 성격유형과 직무만족에 대한 연구에서는 간호사, 학생, 교사, 호텔종사원 등을 대상으로 주로 이루어져 왔고, 그 결과도 각 직업별, 직책별로 각기 다르게 나타나고 있다. 이러한 현상은 에니그램 성격유형이 직업별, 업무별로 보다 세부적으로 성격유형을 구분해 놓은 결과라고도 볼 수 있겠다. 그러나 조직에서 구성원들의 성격을 에니그램 성격유형의 9가지 성격유형별로 분류하여 직책별로 인사정책에 반영하는 것은 현실적으로 매우 제한적이다. 따라서 본 연구에서는 세 가지 힘의 중심별로 분석을 하여 단순화 하였다.

2.5 연구모형 및 가설

직장인들을 대상으로 한 가정·직장갈등과 직무만족 그리고 성격유형과의 관계에 대한 선행연구를 살펴 본 결과, 성격유형과 직무만족에 대한 연구는 많지만 직장인을 대상으로 한 갈등과 직무만족 그리고 에니그램 성격유형 간의 연구는 미비한 것으로 파악되었다. 따라서 본 연구에서는 직장인들의 가정·직장갈등이 직무만족에 미치는 영향과 에니그램 성격유형에 따른 직무만족의 차이에 대한 연구모형을 <Figure 2>와 같이 구성하였다.

이상과 같이 연구의 필요성과 목적에 따른 연구문제와 선행 연구에 따라 도출한 연구문제를 정리해 보면 다음과 같다.

가설 1. 가정-직장갈등이 직무만족에 미치는 효과는 어떠한가?

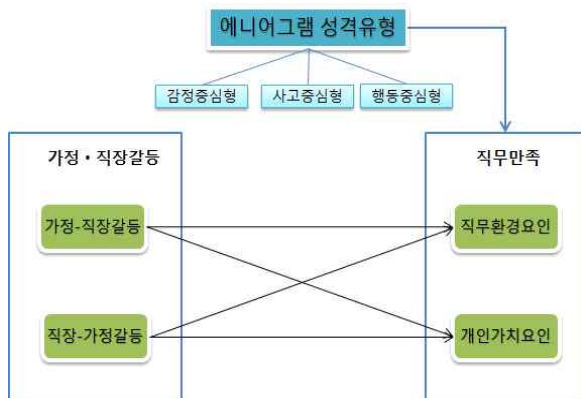
- 1-1. 가정-직장갈등은 직무환경만족에 부(-)의 효과를 미칠 것이다.
- 1-2. 가정-직장갈등은 개인가치만족에 부(-)의 효과를 미칠 것이다.

가설 2. 직장-가정갈등이 직무만족에 미치는 효과는 어떠한가?

- 2-1. 직장-가정갈등은 직무환경만족에 부(-)의 효과를 미칠 것이다.
- 2-2. 직장-가정갈등은 개인가치만족에 부(-)의 효과를 미칠 것이다.

가설 3. 성격유형이 직무만족에 미치는 효과는 어떠한가?

- 3-1. 성격유형은 직무만족에 유의한 효과를 미칠 것이다.



<Figure 2> 연구모형

III. 연구방법

3.1 연구대상

본 연구는 직장인 73명을 대상으로 2015년 8월 10일부터 2015년 8월 20일까지 사전조사를 실시하여 설문지 구성의 적절성, 문항의 신뢰도와 타당도, 내용의 이해 용이성, 문항 수 등을 확인하였다. 사전조사 결과 문항 수 및 질문내용에 대한 이해도가 낮은 항목에 대해 수정하였다.

본 조사는 설문지의 목적과 취지, 익명성 등에 대한 내용을 충분히 설명한 후 조사를 실시하였다. 설문은 서울과 대전에 위치한 2개 기업을 대상으로 직접설문 100부와 전국에 위치한 150명의 직장인에게 SNS로 요구하여, 237부를 접수하여 불성실한 답안지와 SNS 답변 도중에 중단된 설문지 12부를 제외한 총 225부를 분석에 사용하였다. 연구대상자의 인구통계학적 특성은 <Table 2>와 같다.

<Table 2> 연구 대상자의 인구통계학적 특성(N=225)

구분		빈도	퍼센트	누적 퍼센트
성별	남자	182	80.9	80.9
	여자	43	19.1	100.0
연령	20대	11	4.9	4.9
	30대	36	16.0	20.9
	40대	51	22.7	43.6
	50대이상	127	56.4	100.0
최종학력	고졸이하	19	8.4	8.4
	전문대	28	12.4	20.9
	대졸	81	36.0	56.9
	대학원졸	97	43.1	100.0
근무기간	2년미만	48	21.3	21.3
	2-5년	58	25.8	47.1
	5-10년	36	16.0	63.1
	10-20년	35	15.6	78.7
	20년이상	48	21.3	100.0
직급	일반직원	61	27.1	27.1
	과장급	30	13.3	40.4
	부장급	64	28.4	68.8
	임원급	67	29.8	98.6
	무응답	3	1.3	100.0
성격유형	감정형	34	15.1	15.1
	사고형	52	23.1	38.2
	행동형	139	61.8	100.0

3.2. 측정도구

3.2.1. 가정·직장갈등

가정·직장갈등을 측정하기 위해 Greenhaus, Beutell(1985), Higgins, Duxbury & Irving(1992)이 개발하고 Son(2009)이 사용한 것 중에서 6문항, Gutek, Searle, & Klepa(1991)가 개발하여 Kim(2011)과 Choi(2014)가 사용한 것 중에서 3문항, 한국정책연구원 여성패널조사에서 개발하고 Park(2013)이 사용한 것 중에서 1문항 그리고 2문항 추가 작성으로 본 연구의 목적에

맞도록 가정-직장갈등과 직장-가정갈등에 해당하는 6문항씩 총 12문항으로 구성하였다. 채점방식은 5점 리커트(Likert) 척도이며, 부정문항은 역산처리 하였다. 신뢰도는 .806이었다.

3.2.2 직무만족

설문의 세부항목은 Park(2014: 152)의 직무만족의 세 단면을 참고로 작업 자체, 상급자 및 동료와의 관계, 보상, 승진, 조직의 정책과 관행의 요소 등을 포함하였으며, Kim(2012)이 사용한 JIG(Job in General Scale)의 항목 중에서 3문항, Smith, Kendall, Hulin(1969)의 직무기술지표에서 Park(2014)이 사용한 것 중에서 5문항, 한국여성정책연구원에서 개발하고 Lee(2014)가 사용한 것 중에서 3문항, Jeong(2014)이 사용한 것 중에서 2문항을 본 연구의 이론적 배경의 직무 환경적 만족요인 8문항과 개인가치관적 만족요인에 해당하는 4문항 총 12문항으로 구성하였으며, 신뢰도는 .827이었다.

3.2.3 에니어그램 성격유형 척도

한국의 에니어그램 연구소에서 개발한 한국형 에니어그램 척도를 사용하였으며(Youn, 2001b), 도구는 개발당시 Chronbach's α 는 .90이었다. 원척도는 9가지 성격유형별로 9문항씩, 총 81문항 5점 척도로 구성되어 있으며, 가장 높은 점수를 받은 유형을 성격유형으로 판정한다. 본 연구에서는 예비설문 시 응답자들의 문항 수에 대한 부담감 항의와 불성실한 체크를 감안하여 보다 성실한 답변을 위해서 성격유형당 9문항을 6문항으로 축소하였고, 애매한 문장은 그 유형의 특성을 보다 잘 나타낼 수 있는 문장으로 통합 및 수정을 하여 총 54문항으로 작성하였다. 신뢰도는 .902로 나타났다.

3.3 자료 분석방법

본 연구의 조사 자료는 SPSS v22를 사용하여 분석하였고 분석절차는 다음과 같다. 첫째, 연구대상자의 인구학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 측정도구의 신뢰도는 Chronbach's α 값으로 확인하였다. 셋째, 변인별 상관관계와 기술적 통계를 구하였다. 넷째, 독립변인이 종속변인에 미치는 효과와 영향력을 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 명목척도로 구성된 성격유형은 더미변수를 활용하여 분석하였다.

IV. 연구결과

4.1 연구변인의 기술통계와 상관관계

4.1.1 연구변인의 기술통계

연구변인의 기술통계는 <Table 3>과 같다. 가정-직장갈등의 평균은 2.08, 직장-가정갈등의 평균은 2.43, 직무환경만족의 평균은 3.44, 개인가치만족은 3.58로 나타났고, 자료의 최대 범위는 1.00에서 5.00이고 왜도와 첨도가 ± 2 를 넘지 않아 자료가 정규성을 만족하고 있다고 볼 수 있다.

<Table 3> 연구변인의 기술통계(N=225)

구 분	범위	최소값	최대값	평균	표준 오차	표준 편차	분산	왜도	첨도
가정직장	2.67	1.00	3.67	2.0815	.04237	.63274	.400	.200	-.233
직장가정	4.00	1.00	5.00	2.4305	.06220	.92892	.863	.473	-.043
환경만족	3.44	1.56	5.00	3.4473	.04119	.61651	.380	-.187	.294
가치만족	3.25	1.75	5.00	3.5837	.04521	.67670	.458	-.236	-.345

4.1.2 연구변인 간 상관관계

측정변인의 상관관계를 살펴본 결과 <Table 4>와 같이 직무환경만족은 개인가치만족과 .773으로 정의 상관이 높게 나타났다. 가정-직장갈등과는 -.206, 직장-가정갈등과는 -.257로 부의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 개인가치만족은 가정-직장갈등과는 -.143, 직장-가정갈등과는 -.191로 나타났고, 가정-직장갈등은 직장-가정갈등과 .293으로 모든 변인이 95% 신뢰수준에서 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

<Table 4> 측정변인의 상관관계

구 분	가정.직장	직장.가정	직무환경	개인가치
가정.직장	1			
직장.가정	.293**	1		
직무환경	-.206**	-.257**	1	
개인가치	-.143*	-.191**	.773**	1

** p < 0.01(양쪽), * p < 0.05(양쪽).

4.2. 가정·직장갈등과 직무만족

4.2.1. 가정-직장갈등과 직장-가정갈등의 관계

선행연구에 의하면 가정-직장갈등은 직장-가정갈등에 영향을 미치고, 직장-가정갈등은 가정-직장갈등에 영향을 미치는 상호 영향관계로 나타난다. 이와 같은 연구결과가 본 연구에서도 타당한지 확인하기 위해 가정-직장갈등이 직장-가정갈등에 영향을 미치고, 직장-가정갈등이 가정-직장갈등에 영향을 미치는 효과를 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 분석결과 첫째, 가정-직장갈등이 직장-가정갈등에 유의미한 효과를 미치는 것으로 나타났다(p=.000). 둘째, 직장-가정갈등도 가정-직장갈등에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다(p=.000). 이 같은 결과는 직장에서 일어난 갈등이 가정의 갈등으로 전이되고 반대로 가정에서 일어난 갈등이 직장생활과 만족도에 또 다시 전이되어 영향을 주고 있다는 것을 의미한다. <Table 5>와 같이 상호영향을 주고받는 관계에서 가정이나 직장에서의 갈등을 해소하지 못하면 직장생활의 만족도 뿐 아니라 삶의 전반적인 만족도도 낮아지게 된다고 볼 수 있다.

<Table 5> 가정-직장갈등과 직장-가정갈등의 상호관계

종속 변수	독립 변수	B	SE	β	t	p
직장 가정	(상수)	1.535	.205		7.475	.000
	가정 직장	.430	.094	.293	4.556	.000
통계량		F=20.758(p=.000), R=.293, R2=.086, Δ R2=.082				
종속 변수	독립 변수	비표준 계수		표준 계수	t	유의수준
가정 직장	(상수)	1.596	.114		14.008	.000
	직장 가정	.200	.044	.293	4.556	.000
통계량		F=20.758(p=.000), R=.293, R2=.086, Δ R2=.082				

** p<.01, *p<.05

4.2.2 가정-직장갈등이 직무만족에 미치는 영향

가정-직장갈등이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 종속변수인 직무환경만족에 가정-직장갈등은 유의미한 부의 효과($t=-3.126, p=.002$)를 가지는 것으로 나타났다. 또한 가정-직장갈등이 개인가치만족에 미치는 효과도 유의미한 것으로 나타났다($t=-2.142, p=.033$). 효과의 크기는 <Table 6>과 같이 직무환경만족이 개인가치만족에 비해 큰 것으로 나타났다($-3.126 > -2.142$). 따라서 가정-직장갈등이 직무환경만족에 부(-)의 효과를 미칠 것이라는 가설 1-1과 개인가치만족에 부(-)의 효과를 미칠 것이라는 가설 1-2는 지지되었다.

<Table 6> 가정-직장갈등이 직무만족에 미치는 영향

종속변수	독립변수	B	SE	β	t	p
환경 만족	(상수)	3.860	.139		27.733	.000
	가정직장	-.200	.064	-.206	-3.126	.002
통계량		F=9.770(p=.002), R=.206, R2=.042, Δ R2=.038				
가치 만족	(상수)	3.896	.155		25.206	.000
	가정직장	-.152	.071	-.143	-2.142	.033
통계량		F=4.587(p=.033), R=.143, R2=.020, Δ R2=.016				

** p<.01, *p<.05

4.2.3 직장-가정갈등이 직무만족에 미치는 영향

직장-가정갈등이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 종속변수인 직무환경만족에 직장-가정갈등은 유의미한 부의 효과($t=-3.947, p=.000$)를 가지는 것으로 나타났다. 또한 직장-가정갈등이 개인가치만족에 미치는 효과도 유의미한 것으로 나타났다($t=-2.888, p=.004$). 효과의 크기는 <Table 7>과 같이 직무환경만족이 개인가치만족에 비해 큰 것으로 나타났다($-3.947 > -2.888$). 따라서 직장-가정갈등이 직무환경만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 2-1과 개인가치만족에 부(-)의 효과를 미칠 것이라는 가설 2-2는 지지되었다.

<Table 7> 직장-가정갈등이 직무만족에 미치는 영향

종속 변수	독립 변수	B	SE	β	t	p
환경 만족	(상수)	3.856	.112		34.441	.000
	직장 가정	-.170	.043	-.257	-3.947	.000
통계량		F=15.578(p=.000), R=.257, R2=.066, Δ R2=.062				
가치 만족	(상수)	3.917	.125		31.360	.000
	직장 가정	-.139	.048	-.191	-2.888	.004
통계량		F=8.338(p=.004), R=.191, R2=.036, Δ R2=.032				

** p<.01, *p<.05

4.3 성격유형이 직무만족에 미치는 효과

성격유형이 직무만족에 미치는 효과를 살펴보기 위해 더미 변수를 활용하여 회귀분석을 실시하였다. 분석결과 성격유형이 직무만족에 효과를 미칠 것이라는 회귀모형은 유의한 것으로 나타났으나($p=.018$), 설명력은 1.2%로 높지 않다. 성격유형이 직무만족에 미치는 효과를 세분화해 보면 직무환경만족에 미치는 영향은 사고중심형($p=.008$), 행동중심형($p=.004$) 모두 유의미하게 나타났고, 개인가치만족에 미치는 영향도 사고중심형($p=.009$), 행동중심형($p=.019$) 모두 95% 신뢰수준에서 유의미한 효과가 있는 것으로 나타났다. 결론적으로 성격유형은 직무만족에 유의미한 효과를 미치고 있으며, 직무만족의 하위요인인 직무환경만족과 개인가치만족에도 유의미한 효과를 미치고 있는 것으로 나타나 가설 3은 지지되었다. 성격유형에 따라서 비교해 보면 전체 직무만족에서는 감정중심형에 비해 사고중심형($t=2.782, p=.006$)과 본능중심형($t=2.732, p=.006$)이 효과가 높은 것으로 나타났고, 직무환경적 만족에서는 행동중심형($t=2.868, p=.004$)이 사고중심형(2.657, $p=.008$)보다 높고, 개인가치만족에서는 사고중심형($t=2.629, p=.009$)이 행동중심형($t=2.346, p=.019$)보다 높게 나타나 성격유형별로 효과의 차이가 있음을 알 수 있다. 전체 연구가설에 대한 결과를 요약하면 <Table 8>과 같다.

<Table 8> 성격유형이 직무만족에 미치는 영향

종속변수	독립변수	B	SE	β	t	p
직무만족	(상수)	3.264	.089		36.844	.000
	사고형	.265	.095	.217	2.782	.006
	행동형	.258	.094	.214	2.732	.006
통계량		F=4.060(p=.018), R=.108, R2=.012, Δ R2=.009, d=1.815				
환경만족	(상수)	3.229	.089		36.284	.000
	사고형	.254	.096	.208	2.657	.008
	행동형	.272	.095	.224	2.868	.004
통계량		F=4.161(p=.016), R=.109, R2=.012, Δ R2=.009, d=1.791				
가치만족	(상수)	3.299	.098		33.820	.000
	사고형	.276	.105	.206	2.629	.009
	행동형	.243	.104	.183	2.346	.019
통계량		F=3.459(p=.032), R=.100, R2=.010, Δ R2=.007, d=1.820				

** p < .01, * p < .05

직장인들의 가정·직장갈등이 직무만족에 미치는 영향에서 에니어그램 성격유형의 역할에 대한 연구문제와 가설을 종합하면 <Table 9>와 같이 모두 지지되었다.

<Table 9> 연구가설 지지여부

가설번호	가설	지지여부
1-1	가정-직장갈등 → 직무환경적 만족	지지됨
1-2	가정-직장갈등 → 개인가치관적 만족	지지됨
2-1	직장-가정갈등 → 직무환경적 만족	지지됨
2-2	직장-가정갈등 → 개인가치관적 만족	지지됨
3	성격유형 → 직무만족	지지됨

V. 논의 및 제언

5.1 논의

선행연구에서 일반직장인들을 대상으로 한 가정과 직장의 갈등과 직무만족에 대한 연구는 많이 있었으며, 직무만족은 가정·직장갈등이 높을수록 낮아지며, 여러 가지 근무환경이 좋을수록 높은 것으로 나타났다(Choi, 2014). 그러나 직장인들을 대상으로 가정과 직장과의 관계를 함께 한 연구는 거의 미비하였다. 따라서 본 연구는 직장인들의 가정과 직장의 갈등과 직무만족과의 관계 그리고 성격과 직무만족과의 관계에 대하여 연구하여 직장인들의 갈등해소와 직무만족 향상을 위한 연구를 하였다. 이를 위하여 문헌고찰 및 직장인들을 대상으로 설문조사를 실시하고, 그들의 가정·직장갈등을 독립변인으로, 직무만족을 종속변인으로 설정하고, 성격(에니어그램)에 따른 갈등과 직무만족은 어떻게 차이가 나는가에 대하여 연구하였다. 왜냐하면, 조직에서 직무만족은 조직의 성과와 그 맥락을 같이하는 것이며, 이를 위해서 가정과 직장의 갈등을 최소화하는 것은 매우 중요한 문제이기 때문이다 (Kwon, Lee, & Kim, 2013).

본 연구의 결과를 보면, 첫째, 직장인들의 에니어그램 성격유형별 구성비 중에서, 행동중심형이 61.8%, 사고중심형이 23.1%, 감정중심형 15.1%로 구성되어 있다. 한국에니어그램 연구소의 2004년부터 2015년 10월 현재까지 일반시민을 대상으로 검사한 인원수 25,953명 중 행동중심형 60.43%를, 감정중심형 22.32%, 사고중심형 17.25%의 구성비와 대동소이한 비율을 나타내고 있다. 단지, 사고중심형과 감정중심형의 비율이 다른 점을 볼 수 있다. 이것은 직장에서 고도의 업무를 수행하면서 사고중심형으로 성격이 변형되기도 하였을 것이며, 또한 감정중심형이 직장에 적응력이 다소 떨어져서 이직이 더 많았을 것으로 볼 수도 있겠다.

둘째, 가정과 직장갈등 간의 상호관계에서는 가정갈등이 직장으로, 직장갈등이 가정으로 상호 간에 통계적으로 유의미한 영향($p=0.000<0.001$)을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 가정과 직장

에서의 갈등적인 감정은 선행연구에서 밝혀진 것처럼 상호 영향을 주고 전이되는 것으로 나타난 연구결과는 양쪽 갈등은 상호순환관계에 있다는 선행 연구결과(Frone, Russell, & Cooper, 1992; Choi, Cho, 2013)와 Cho, Shin(2014)과 같은 결과라고 볼 수 있다. 많은 직장인들이 가족 보다는 '직장 일'을 우선적으로 선택하여 뒤처지지 않기 위하여 최선을 다 하여 살아오다가 퇴직 후가 되면 부부 및 가족 간의 관계가 점점 소원하게 되어 퇴직 후 황혼 이혼을 하게 되는 사례가 늘고 있다. 이제는 조직에서도 직무효율성과 가정 만족도를 높이기 위해서는 가족에 대해서도 신경을 써야 할 필요가 있다는 것을 의미한다. 특히, 대부분의 직장 구성원들 간의 성격적인 이해와 급속한 문화적 변화로 인한 세대 간의 갈등해소, 이직률 감소 그리고 직무만족 향상을 위한 정책과 제도의 발전이 요구된다.

셋째, 가정-직장갈등은 종속변수인 직무환경만족과 개인가치만족 모두에 유의미한 부(-)의 효과를 가지는 것으로 나타나 가설1-1과 가설1-2는 모두 지지되었다. 가정-직장갈등이 직무만족에 미치는 영향에서 만족도의 크기는 직무환경만족 ($t=-3.126, p=.002$)이 개인가치만족($t=-2.142, p=.033$)에 비해서 부(-)의 효과가 큰 것으로 나타났다. 이것은 가정의 갈등이 직무에 영향을 미친다는 것과 직무에서 메슬로우 이론의 1, 2차적 욕구만족 요인이 상위의 개념인 개인가치관적 만족요인보다 더 크게 인식되고 있음을 의미한다. 또한 허즈버그의 동기-위생이론에 비추어보면, 위생요인이 더 영향을 크게 주는 결과이다. 또한 Choi·Cho(2013)의 직장-가정갈등이 가정-직장갈등보다 영향이 높다는 연구결과와 그 맥을 같이한다. 이러한 결과는 직장인들에게도 Lee(2011)의 가족친화제도에 대한 만족도 점수가 높을수록 직무만족이 높게 나타남으로 직무만족은 조직 내 개인 뿐 아니라 조직 전체의 성과에 있어서 중요한 요소가 되며, 직무만족을 향상시키는 것이 조직 관리의 핵심적인 사항이 되어야 할 필요성이 있다고 한 연구결과를 주목할 필요가 있다.

넷째, 직장-가정갈등이 직무만족의 직무환경만족과 개인가치만족 모두에 유의미한 부(-)의 효과를 가지고 있는 것으로 나타났다. 따라서 가설2-1과 가설2-2는 지지되었다. 이와 같은 결과는 직장의 갈등이 가정으로 전이되고 이것은 다시 직장으로 영향을 미쳐서 직무만족은 낮아진다는 것을 의미한다. 직장-가정갈등이 직무만족에 미치는 영향에서 만족도의 크기는 직무환경만족($t=-3.947, p=.000$)이 개인가치만족($t=-2.888, p=.004$)에 비해서 부(-)의 효과가 큰 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직장과 가정에서의 갈등 경험이 많을수록 직무만족은 상대적으로 줄어드는 결과를 제시한 연구(Kossek, Ozeki, 1998; Ryu, Im, 2014)를 뒷받침하고 있다. 직무만족을 결과변수로 하는 가정·직장갈등에 대한 연구를 살펴보면, 직장-가정갈등은 직무만족에 부(-)의 영향을 미친다는 연구(Kwon, Lee, & Kim, 2013; Lee-Lee, 2014; Park, 2015)를 지지하고 있다. 또한 Qu, Zhao(2012)는 조직은 종사원의 직무만족과 성과에 주목해야 하며, 구성원의 생활과 가정사에 관심을 기울여야 한다고 주장하였으며, Kwon(2007)의 호텔 종사원의 직무만족에

대한 연구에서도 직무만족을 높게 느끼는 구성원은 조직기여도가 높아지지만 직무만족을 낮게 느끼는 구성원은 조직기여도가 낮아진다고 한 연구결과와 Kim, Nam, & Kang(2014)의 보육교사들의 직무만족 향상을 위한 다양한 경영서비스 제공 및 개발이 요구된다는 연구를 주목할 필요가 있다.

다섯째, 성격유형별로 직무만족에 유의미한 효과를 미치고 있으며, 직무만족의 하위요인인 직무환경만족과 개인가치만족에도 유의미한 효과를 미치고 있는 것으로 나타나 가설 3은 지지되었으나 그 설명력은 1.2%로 낮았다. 성격유형에 따라서 비교해 보면, 전체 직무만족에서는 감정중심형에 비해 사고중심형($t=2.782$, $p=.006$)과 본능중심형($t=2.732$, $p=.006$)이 효과가 높은 것으로 나타난 것으로 보아 이 두 유형이 조직에 보다 더 잘 적응하고 있다고 할 수 있겠다. 직무환경만족에서는 행동중심형($t=2.868$, $p=.004$)이 사고중심형(2.657, $p=.008$)보다 높은 것은 행동중심형이 직무에 더 적극적이고 추진력이 있는 성격의 결과라고 볼 수 있고, 개인가치만족에서 사고중심형($t=2.629$, $p=.009$)이 행동중심형($t=2.346$, $p=.019$)보다 높게 나타난 것은 분석적이고 다소 내향적인 사고중심형이 개인적인 만족을 추구하여 만족이 더 높은 것으로 본다. 에니어그램 성격유형이 직무만족에 성격유형별로 통계적으로 유의한 결과가 나타났다는 결과는 Youn(2009)과 You(2014) 그리고 Park(2014)의 연구결과와 맥락을 같이 하고 있다. 또한 설명력이 낮다는 것은 우리의 직장문화 속에서는 성격이나 개성을 표현하기가 제한된다는 것으로 해석이 가능하다. 그러나 직장(가정)갈등이 가정(직장)으로 전이된다는 결과(논의 둘째)를 볼 때 이렇게 표현되지 못한 감정은 스트레스로 남아 가정과 직장의 갈등으로 나타날 것이다. 이것은 대부분의 선행연구에서는 성격과 직무만족과 상관관계가 있었으나, 응급실 간호사들의 성격에 따른 직무만족에는 유의미한 차이가 없다는 Joo(2015)의 연구를 일부분 지지하고 있다. 그리고 직장인들은 개인의 특성과 적성에 따라 일과 보직을 선택하기 때문에 성격에 따른 직무만족은 어느 정도 해소되고 있는 것으로도 볼 수 있겠다.

여섯째, 위의 검증결과로 본 연구의 연구문제의 가설은 모두 지지되었다(Table 9). 즉, 직장인들에게 가정과 직장의 갈등은 직무만족에 역의 상관관계가 있으며, 에니어그램 성격유형 중 힘의 세 가지 중심별로 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

5.2 제언

본 연구의 결론을 토대로 제언하면 다음과 같다.

첫째, 직장인들의 가정-직장갈등은 직무만족과 부(-)의 상관관계가 있으며, 성격에 따른 직무만족에도 유의미한 차이가 있음을 확인하였다. 따라서 직장인들에게 가정과 직장에서의 갈등을 겪었을 때 그 갈등을 해소하고 직무만족을 향상시킬 수 있는 정책과 제도의 발전을 제안하고자 한다. 예를 들면, 노동부에서 지원하는 중소기업 근로자 심리상담지원프로그램

인 EAP(Employee Assistance Program), 일부 대기업에서는 그룹차원에서 임원들을 대상으로 지원하는 주기적인 성격교육이나 성격코칭 프로그램 그리고 임원들 가족에게 지원해주는 사설 가족상담 프로그램지원 등의 발전 및 확대 시행이다. 또한 Kim(2014)의 기업에서 조직구성원들의 성과(조직몰입, 직무만족)를 높이기 위해서는 교육훈련 등 체계적인 인적자원개발체도가 구축되어야 하고 아울러 상시학습 조직의 운영 및 학습조직에 대한 경영자의 지원 등 학습에 대한 긍정적인 문화를 정착시키고자 하는 노력이 강화되어야 한다는 연구를 지지한다. EAP의 내용을 간략히 살펴보면, 고충상담, 스트레스상담, 퇴직상담, 성적학대상담, 정신건강상담, 법률상담, 재정상담, 알코올중독상담, 경력개발상담 등이 해당된다. 우리나라의 세계최고 수준인 우울증, 자살률, 음주문제 증가 등의 사회현상을 감안해 보면, 각 조직에서도 구성원들의 육체적, 금전적인 지원 못지않게 정신적인 스트레스를 줄여줄 수 있는 토달복지 지원정책과 제도가 조속히 도입되어 보다 높은 직무만족이 될 수 있도록 해야 할 것이다.

둘째, 국가에서는 2015년 7월 21일부터 인성교육법을 시행하여 인간으로서 존엄성과 가치를 보장하고 올바른 인성을 갖춘 국민을 육성하여 국가사회의 발전에 이바지함을 목적으로 하고 있다. 특히, 우리 조직문화특성 상 강압적이고 일방적인 의사소통에 상처를 주고받는 현실을 볼 때, 가정에서는 물론 직장에서도 구성원 상호 간에 보다 잘 이해하여 원활한 의사소통이 가능하게 한다면, 가정의 화목으로 이혼율감소와 낮아지는 이직률 그리고 보다 높은 직무만족을 가져올 수 있을 것이다.

셋째 본 연구의 제한사항으로 설문지에 의한 성격과의 관계에 대한 연구로는 보수적인 직장인들의 준거구조를 완벽히 밝히는 데는 한계가 있었다. 따라서 차기에 문답식 설문 등 여타의 방법으로 하여 직장인들의 더욱 구체적이고 내부적인 생각의 준거구조를 밝힐 수 있는 연구가 요망된다.

REFERENCE

- Amstad, F. T., Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A., & Semmer, N. K.(2011), A meta-analysis of work-family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations, *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 151-169.
- Bartolome, F., & Evans, P. A. L.(1980), Must success cost so much, *Harvard Business Review*, 58, 137-148.
- Cho, J. E., & Shin, S. W.(2014), Analysis of discrepancy in flight company workers, *Korea Tourism Research Association*, 234-253.
- Choi, H. J.(2014), *Effects of Carrier Commitment, Carrier Satisfaction and Work-family Conflict to Career Withdrawal Intention of Clinical Nurses: Path Analysis Using AMOS by the Scale of Health Organization and Level of Work-family Conflict*, PhD dissertation, INJE Univ.
- Choi, K. H.(2014), *Study on the effect of family interference with work on the dual earner employees' behavior and*

- promotability*, PhD dissertation, Sugang Univ.
- Choi, M. S., & Cho, Y. H.(2013), A Study on Work-Family Conflict and Job Satisfaction of Married Flight Attendants, *Tourism Sciences Society of Korea*, 37(3), 169-188.
- Deal, T. E., & Kennedy, A. A.(1982), *Corporate Culture*, Reading, Mass: Addison-Wesley, 107-123.
- Eaton S. C.(2003), If you can use them: Flexibility policies, organizational commitment, and perceived performance, *Industrial Relations*, 42(2), 145–167.
- 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(3), 65-78.
- Gallardo, E., Sánchez-Cañizares, S., López-Guzmán, T., & Jesus, M. M. N.(2010), Employee Satisfaction in the Iberian Hotel Industry-The Case of Andalusia(Spain) and the Algarve (Portugal). *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(3). 321-334.
- Gottman, J. M.(1994), *Why marriages succeed or fail*. N.Y: Simon & Schuster.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J.(1985), Sources of conflict between work and family roles, *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Gutek, B. A., Searle, S., & Klepa L.(1991), Rational versus gender role explanations for work-family conflict, *Journal of Applied Psychology*, 76(4), 560-568.
- Hennessy, K. D.(2007), *Work-Family Balance: An Exploration of Conflict and Enrichment for Woman in a Traditional Occupation*, PhD Dissertation,. University of Maryland.
- Higgins, C. A., Duxbury, L. E., & Irving, R. H.(1992), Work-family conflict in the dual-career family, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 51, 51-75.
- Hong, K. S.(2012), *A Study on Children and Adolescent's Responses to Marital Quarrels according to the Enneagram Personality Types*, PhD dissertation, SookMyung Women's Univ.
- Hoppock, R.(1935), *Job satisfaction*, New York: Harper & Row.
- Hur, C. G., Shin, G. H. & Yang, S. H.(2010), Impact of family-work conflict to work exhaustion and family satisfaction, *Journal of Korean society of psychology: female*, 15(1), 103-128
- Jeong, C. B.(2014), *Analysing Determinants of Job Satisfaction of Local Government Officials*, PhD dissertation, KyungNam Univ.
- Joel G., Jeffrey P., & Stefanos a. Z.(2015), *Workplace stressors & health outcomes: Health policy for the workplace*, Behavioral, Retrieved July 15, 2015 from [https://behavioralpolicy.org/science & policy association](https://behavioralpolicy.org/science&policyassociation), 1(1), 43-52.
- Joo, Y. J.(2015), *Job satisfactions and turnover intention by the enneagram types of emergency room nurses*, Ms thesis, Kongju National Univ.
- Kim, E. J.(2011), *A study on the effect of family-friendly organizational culture on job satisfaction-A comparative study of Korea, China and Japan*. PhD dissertation, KyungHee Univ.
- Kim, J. J.(2010), *A study on employee's job satisfaction and customer based attitude using five characteristic factors model*, M.S thesis, Soongsil Univ.
- Kim, S. E.(2012), *A Study on the Factors that affecting Job Satisfaction*, PhD dissertation, Konkuk Univ.
- Kim, S. W.(2014), The Impact of Human Resource Development on Job Satisfaction and Organizational Commitment: Mediating Effects of Learning Culture, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 9(3), 119-128
- Kim, W.(2014), *Impact of organizational culture of social welfare organization to job satisfaction*, PhD dissertation, Namboo Univ.
- Kim, Y. J. Nam, K. S., & Kang, Y. S.(2014), Analysis of The Main Causes of The Effect of The Job Satisfaction to The System Absorption of The Childcare Teachers), *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 9(4), 135-144.
- Kim, Y. N., & Jang, I. S.(2014), Social support's transmitting and control effect among the relationship of married nurses' workplace-family conflict, job satisfaction and job change. *Society of Nurse Administration*, 5, 25-534.
- Kim, Y. O.(2014), *Korean Social trends 2014(11-1240245-000014-10)*, Statistical Research Institute.
- Ko, J. Y., & Lee, S. H.(2013), Analysis of mid-level social welfare organization managers' supervision based on Enneagram characteristic type, *Korean Society of family welfare*, 18(4), 539-556.
- Konovsky, M. A., & Cropanzano, R.(1991), Perceived fairness of employee drug testing as a predictor of employee attitudes and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 76(5), 698-707.
- Kossek, E. 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), 139-149.
- Kwon, H. S.(2007), *Impact of revolutional leadership to hotel employee's empowerment and concentration on their organizations*, PhD dissertation. Anyang Univ.
- Kwon, S. & Lee, Y. & Kim, B.(2013), Impact of married women's conflicts in family and workplace to job satisfaction, *Korean Society of Management Education*, 28(1), 299-329.
- Kwon, S. M.(2012), *The Psychology of Human relationship for young people*, Hakjisa.
- Lambert, S. J.(1990), Processes linking work and family: A critical review and research agenda, *Human Relation*, 43(3), 239-257.
- Lee, D. Y., & Ku Y. B.(2008), A Study on the Junior College Librarians Personality Type and Job Satisfaction, *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 39(3), 119-137.
- Lee, G. J.(2002), An Analysis on Enneagram Type of Nurses, *Nursing Science*, 14(2), 31-44.
- Lee, H. J., & Park, H. J.(2011), *Organizational Behavior*, Bubmunsa Co.
- Lee, I. S.(2014), *Organizational Behavior*, Sigma press Since.
- Lee, J. M., & Lee J. H.(2014), A Study on the Relationship

- among Work-Family Conflict, Job Satisfaction, Life Satisfaction and Turnover Intention of Married Flight Attendants, *Tourism Management Research Organization*, 18(3), 227-247.
- Lee, J. W.(2014), *A study on impact of emotional workers' human resource management to job performance*. PhD dissertation. Hoseo venture Management Graduate Univ.
- Lee, O. S.(2011), *Family-Friendly System and Male Worker's Work-family Conflict, Job Satisfaction and Life Satisfaction*, PhD dissertation, Chonam National Univ.
- Lee, Y. J.(2011), *Impact of married women's conflict factors of work and family to workers' attitude and their behavior*. PhD dissertation, SookMyung Women's Univ.
- Lee, Y. M.(2014), *Impact of a policy to balance work and family to performance of local governments*, PhD dissertation. Hansung Univ.
- Lee, Y. D.(2008), *A study about place of work-family conflicts of an employees*, PhD dissertation, Soon Chun Hyang Univ..
- Liebert, R. M., & Spiegler, M. D.(1970), *Personality: An Introduction to Theory and Research Home-wood*, IL: The Dorsey Press, 3.
- Lim, H. C., Kim J. S., & Kang D. S.(2014), *Organizational Behavior*, Booknet.
- Locke, E. A.(1976), *The Nature and Causes of Job satisfaction 1. in Dunnette, M. D.(ed.)*, Handbook of Industrial and Organizational Psychology.
- McCormick, E. J., & Daniel, I.(1980), *Industrial Psychology*, 7th edition, NJ: Prentice Hall.
- McCormick, E. J., & Tiffin, J.(1974), *Industrial Psychology*, 6th ed, Nj: Prentice Hall.
- Nock, S. L., & Kingston, P. W.(1988), Time with children : The Impact of Couple-Work-Time Commitments, *Social Forces*. 67, 59-85.
- Parasuraman, S., Greenhaus, J. H., & Granrose, C. S.(1992), Role stressors, social support, and well-being among two career couples, *Journal of Organizational Behavior*, 13(4), 339-356.
- Park, H. H.(2015), A study on impact of hotel employees' conflict of work and family to relationship between emotional work and job satisfaction, *Travel management research*. 19(2), 133-154.
- Park, J. C.(2009), *Relation among personality type, balance of work-life and intention to change job*, PhD dissertation, Choongbook Univ.
- Park, J. S.(2013), *The Effect of Marital Conflicts and Role Conflicts of Married Working Women on the Job Satisfaction*, PhD dissertation, Hanse Univ.
- Park, J. W.(2014), *A practical study on impact of work environment and personality type to organizational effectiveness*, PhD dissertation, Incheon Univ.
- Park, K. K.(2014), *Behavior in organization*, Hongmoonsa.
- Porter, L. W., Lawler E. E. III., & Hackman, J. R.(1975), *Behavior in Organizations*, New York, NY McGraw-Hill Book Co.
- Qu, H., & Zhao, X.(2012), Employees' Work-family Conflict Moderating Life and Job Satisfaction. *Journal of Business Research*. 65(1), 22-28.
- Riso, D. R., & Hudson, R.(2013), Youn, W. S. et al., 15 translation, *Enneagram Characteristic Types*. Hakjisa.
- Ryu, J. S., & Im, J. P.(2014), A study on impact of conflict of workplace and family and its promotion to emotional exhaustion and job satisfaction, *International journal of travel and hotel*, 28, 169-184.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L.(1969), *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*, Chicago, IL : R and McNally Co.
- Son, Y. B.(2009), *Impact of double income family's conflict of family-work to marriage satisfaction and degree of concentration on their work*, PhD dissertation, Choongbook Univ.
- Song, J. H., & Woo, M. S.(2013), Impact of organization members' personalities to job satisfaction and organizational citizenship behavior, *Korean society of company management*, 20(6), 45-65.
- Sprey, J.(1979), *Conflict theory and the study on marriage and the family*, In contemporary Theories about the Family, II, NY, The Free Press.
- Staines, G. L., & O'connor, P.(1980), Spillover Versus Compensation: Overview of the Literature on the Relationship between Work and Non-work, *Human Relation*, 33(2), 111-129.
- Stinnett, N., Walters, J., & Kaye, E.(1984), *Relationship in marriage and family*, New York: Macmillan Publishing Company.
- Straus, M. A.(1979), Measuring intrafamily conflict and violence: The conflict tactics(CT) scales, *Journal of Marriage and the Family*, 41(1), 75-88.
- Voydanoff, P.(1988), Work role characteristics, family structure demands, and work/family conflict, *Journal of Marriage and the Family*, 50(3), 749-761.
- Wayne, J. H., Grzywacz, J. G., Carlson, D. S., & Kacmar, K. M.(2007), Work-Family Facilitation: A Theoretical Explanation and Model of Primary Antecedents and Consequences, *Human Resources Management Review*, 17(1), 63-76.
- Weiss, R. S., Bringing Work Stress Home. In J. Eckenrode & Gore,(1990), *Stress between Work and Family*, New York: Plenum Press, 17-37.
- Whang, T. S., & Jang, Y. C.(2009) Investigational approach to find how to balance work and life, *Creation and innovation*. 2(2), 175-216
- Yoo, E. H., & Ha, K. S.(2015), The Effect of Company Characteristics and Individual Characteristics Perceived by Employees of Small Businesses on Job Satisfaction : Focusing on Intermediary Role of Company Innovation, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 10(1), 1-12.
- Yoo, S. S.(2014), *Relationship among Enneagram personality type and work stress, job satisfaction and concentration on organization of recreation workers*. PhD dissertation, Kyunggi Univ.
- Youn, K. M.(2009), *A study on the satisfaction and stresses of job depends upon the employee's character type in the travel agency*, PhD. dissertation, Kyunggi Univ.
- Youn, Y. S.(2001b), *Korea Enneagram Personality Type Indicator*, Korean Enneagram Education Center.

Impacts of Conflicts Between Families and Work Places to Startup and Management

Kang Seung Koo*,
Byun Sang Hae**

Abstract

This study is to suggest a system to increase workers' job satisfaction by analyzing the impact of conflicts in their families and work places to the satisfaction of work and the effects of personality types affecting job satisfaction. For this study, a questionnaire targeting 450 workers was conducted. As a result of this study, firstly, it was revealed that both conflicts of the family-work place and the work place-family have statistically negative interrelationships and impacts with/on job satisfaction. In terms of sub-fact categories, it is revealed that work itself has more impacts than personal persuasion based on people's value. Secondly, the results of this study concerning the conflicts in a family and the workplace shows the same result with the previous studies. They are formed by mutual interactions of cause and effect. Thirdly, it turned out that differences in Enneagram Personality Types have statistically significant impacts on job satisfaction. The result also shows that thinking-centered personalities and behavior-centered personalities have more impacts on job satisfaction than emotion-centered personalities. Study result indicates that more wide use of a psychology consultation program for workers and their families, EPA(Employee Assistant Program). It also shows that introductions of personality training programs and personality coaching programs are required.

Keywords: Workers, Social work, home-workplace conflict, Enneagram Personality Types, job satisfaction

* Under a Doctoral Program on Social Welfare Counselling at Seoul Venture University Graduate School.

** Professor, Division of Social Welfare Counselling at Seoul Venture University Graduate School.