

스마트워크와 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향 : 의사소통 개방성과 성별의 조절효과를 중심으로

박정렬* · 권순동**

The Effect of Smart Working and Psychological Attachment from Work on Right to Disconnect : Focused on Moderating Effect of Open Communication and Gender

Jung-Ryeol Park* · Sun-Dong Kwon**

Abstract

Recently, office workers are increasingly aware of the right to disconnect because of the pressure from strong connections with Internet messengers. In this study, we examined the reason why the perception of the right to disconnect increases and how to deal with it. This research model is that smart working and psychological attachment from work affect right to disconnect, and that open communication and gender moderate the intensity of these effects. To verify this research model, survey questionnaires were distributed to workers in smart working environments, and 400 data were collected and analyzed using Smart-PLS.

As results of data analysis, it was verified that smart working and psychological attachment from work had a significant influence on right to disconnect, that open communication group had a lesser effect of psychological attachment from work on right to disconnect than closed communication group, and that women had a lesser effect of psychological attachment from work on right to disconnect than men.

Organizations need to maintain a desirable level of right to disconnect in order to improve the quality of working life. But, if it is impossible, They need to change the way of communication more openly so as to absorb the burden of strong connection by Internet. And they need to perform task assignment or stress relief policy reflecting gender characteristics.

Keywords : Right to Disconnect, Smart Working, Psychological Attachment from Work, Open Communication, Gender

Received : 2019. 02. 18. Revised : 2019. 02. 22. Final Acceptance : 2019. 02. 26.

※ This work was supported by the Ministry of Education of the Republic of Korea and the National Research Foundation of Korea (2017S1A5A2A01026551).

* First Author, Ph.D Course of MIS Department in Chungbuk National University, e-mail : jrpark16@naver.com

** Corresponding Author, Professor of MIS Department in Chungbuk National University, Chungdae-ro 1, Seowon-Gu, Cheongju, Chungbuk, 28644, Korea, Tel : +82-43-261-2343, e-mail : sdkwon@cbnu.ac.kr

1. 서 론

스마트기기와 SNS는 직장인들에게 편리함을 주고 있다. 예를 들어, 카카오톡의 단톡방을 통해 현재 진행되고 있는 업무를 다수가 쉽게 공유할 수 있다. 또한 개인마다 일일이 전화를 걸어 업무지시를 내리지 않아도 된다. 그러나 적지 않은 직장인들에게 단톡방은 강한 역기능으로 인해 '지옥'으로 여겨지기도 한다. 언제 어디서나 업무에 대한 연락을 받을 수 있고, 퇴근 후에도 업무와 과도하게 연결되어 피로감이 증대되고 사생활이 침해될 수 있기 때문이다. 다음은 이러한 역기능을 보여주는 사례이다.

“까뚱~ 까뚱~...”

201X년 X월 X일 오후 8시 25분, 퇴근 후 여자친구와 테이트를 하고 있던 박대리의 스마트폰에 카카오톡 알림음이 울린다. 발신자는 직장상사인 김부장이다. 읽기 싫지만 이를 무시했다가는 중요한 일인데 왜 '확인'을 안했냐는 핀잔을 듣기 일쑤다. 내용을 확인해보니 “박대리, 업무 보고서에 오늘 회의내용 추가해서 30분 내로 보내!, PPT_최종_진짜_최종_수정본.Zip”이라고 적혀있다. 퇴근 후 카톡이 울림과 동시에 박대리도 울고 싶어진다.

최근 퇴근 후 연결되지 않을 권리(right to disconnect)를 보장하는 이슈에 대한 관심이 높아지고 있다. 프랑스에서는 노동부 장관의 이름을 딴 '엘콤리법'을 통해 근로자 50명 이상인 기업들은 근무시간 이후 노동자들에게 스마트기기를 통한 연락조건들을 노동협정을 통해 결정하도록 의무화했다[Maeil Business Newspaper, 2017]. 독일의 자동차 기업인 폴크스바겐에서는 긴급상황이 아닌 경우 근무시간 외 직원에게 연락할 수 없는 내부 규정을 두고 있다[Korea Labor Institute, 2015]. 국내에서도 근로기준법 일부개정안(6조 2항) '법에서 정하는 근무시간 외의 시간에 전화(스마트폰 포함), 문자메시지, SNS 등 각종 스마트기기를 통해 업무에 관한 지시를 내리는 등 근로자의 사생활을 침해해서는 안 된다'는 법안이 발의되어 있다. 그러나 아직까지 연결되지 않을 권리는 법적으로 보장되지 않고 있으며, 일부 기업들에서만 자체 시행하고 있다.

본 연구에서는 연결되지 않을 권리 인식을 직장 또

는 직상상사와 모바일 메신저나 전화 등으로 강하게 연결됨에 따라 이를 벗어나고자 발생하는 내적 욕구나 인지로 보았다. 이러한 욕구는 직무 불만족, 근로의욕 저하, 이직의도 등으로 이어질 수 있다. 따라서 연결되지 않을 권리 인식이 어느 때 높아지는지를 규명하고, 이에 대해 어떻게 대처하는 것이 좋은지를 파악하는 것은 직장 내 개인의 만족과 조직의 성과를 향상시키는 중요한 요인이 된다. 따라서 본 연구에서는 다음 네 가지 측면에서 연구를 진행하였다.

첫째, 스마트워크로 인한 실제적인 업무처리 수행이 연결되지 않을 권리 인식에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보았다. 둘째, 퇴근 후 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보았다. 셋째, 의사소통 개방성에 따라 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향이 어떻게 달라지는가를 살펴보았다. 넷째, 성별에 따라 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향이 어떻게 달라지는가를 살펴보았다. 특히, 의사소통 개방성과 성별에 따라 연결되지 않을 권리 인식이 어떻게 달라지는가를 규명하는 것은 사실상 연결되지 않을 권리가 보장되지 않는 우리나라의 현 상황에서 연결에 따른 부담감과 피로감을 줄이는 유용한 대안이 될 수 있을 것이라 본다.

2. 이론적 배경

2.1 스마트워크

스마트기기의 급속한 발전으로 커뮤니케이션 환경이 변화하였고, 워드작업, 보고서 결재 및 고객관리 등 사무적인 업무를 언제 어디서나 수행할 수 있게 되었다[Ayyagari et al., 2011]. 이에 따라 스마트기기를 업무에 활용하여 업무처리의 시간 단축과 연결의 유연성을 확보하는 이른 바 스마트워크(smart work)라는 개념이 등장하였다. 스마트워크에 대해 National Information Society Agency[2010]는 정보기술을 사용하여 시간과 장소에 상관없이 업무를 처리할 수 있는 유연한 근무방식이라 정의하였다. Kang과 Kwon[2016]은 시간과 장소에 상관없이 IT를 통해 사람, 정보, 시스템을 네트워크로 연결하여 창의적이고 새로운 가치를 창출할 수 있는 근무방식을 스마트워크라 정의하였다. 즉, 스마트워크란 정보통신기술을 이용하여

직장인들로 하여금 시간과 장소에 제약 없이 언제 어디서든 업무처리를 수행하는 것을 의미한다고 볼 수 있다.

이러한 스마트워크는 초기 유연한 근무환경을 만들어 줄 것이라는 기대를 갖게 했다. 그런데 업무환경이 유연하다는 것은 곧 시간과 장소에 상관없이 업무처리가 가능하다는 것이기 때문에 결국 퇴근해도 업무의 연장선을 달리는 구조를 낳았다. 따라서 선행연구들은 퇴근 후에도 실제 업무 처리할 수 있는 스마트워크가 오히려 단점으로 작용할 수 있다고 주장하였다(Kang and Kwon, 2016).

Korea Labor Institute(2015)의 스마트기기 업무활용 실태조사에 따르면 업무시간 이외 또는 휴일에 스마트기기를 사용한 직장 관련 업무 유경험자는 전체 응답자 중 70.3%(1,688명)로 나타났고, 평일에는 평균 86분, 휴일에는 96분을 더 일한 것으로 나타났다. 또한 Korea Press Foundation(2016)이 1,040명의 직장인을 대상으로 조사한 통계자료에 따르면 88%의 응답자가 공식적 근무시간 외에 스마트폰을 통해 업무를 처리한 경험이 있는 것으로 나타났다. Korea Labor Institute(2015)의 조사결과에 따르면 퇴근 후 업무를 처리함에 따라 응답자 1,666명 중 44%가 수면 시간이 줄어들었으며, 여가나 문화, 교제활동(20.9%), 가사관련 활동(18.6%), 개인 관리 활동(9.6%)이 감소하였다. 이에 따라 최근 직장인들에게 연결되지 않을 권리가 중요해지고 있다.

2.2 연결되지 않을 권리

연결되지 않을 권리(right to disconnect)는 비 근무시간에(공식적 업무시간이 끝난 뒤) 직장상사로부터 업무상의 연락과 메시지를 받지 않을 수 있는 권리다(Park, 2017). 본 연구에서는 연결되지 않을 권리 인식을 퇴근 이후나 휴일에도 모바일 메신저, 이메일, 전화 등으로 직장 또는 직장상사와 강하게 연결됨에 따라 이러한 연결로부터 벗어나 자유롭게 되고자 하는 내적 욕구나 인지로 접근하였다. 연결되지 않을 권리는 직장인에게 왜 중요하며 어떠한 이유로 필요할까? 스마트워크 환경의 직장인들은 지나친 연결로 피로감을 느끼고 있다(National Human Rights Commission of Korea, 2013). Korea Press Foundation(2017)의 통계조사에 따르면 1,061명의 메신저 이용자 중

79%가 카카오톡을 이용한 직장 관련 단체 채팅방(이하 단톡방)을 공적 공간으로 인식하고, 직장인 상당수가 시간과 장소에 상관없이 울리는 단톡방 메시지 때문에 24시간 출근해 있는 것 같다고 스트레스를 호소하고 있다.

연결되지 않을 권리가 전 세계적으로 화두가 되면서 일-가정 갈등 측면, 노동법 측면에서의 연구들이 진행되었다. 일-가정 갈등 측면에서의 연구들은 스마트워크 유용성 지각과 일-가정 갈등 연구(Park et al., 2013)와 스마트기기 사용이 근로자의 일과 삶에 미치는 영향(Korea Labor Institute, 2015) 등이 이루어졌다. 노동법적 측면에서의 연구들은 스마트워크의 노동관계법적 이슈와 활성화(Lee, 2011), 퇴근 후 카톡금지법을 중심으로 한 근로와 근로시간의 쟁점 및 개선방안(Lee and Lee, 2016), 근로시간 외 스마트기기 업무활용의 노동법적 문제(Kim, 2016) 등이 이루어졌다. 그러나 연결되지 않을 권리의 개념이 비교적 최근에 등장하였기 때문에 아직까지는 연구들이 많지 않은 상황이다.

2.3 일로부터의 심리적 분리

일로부터의 심리적 분리(psychological detachment from work)는 단순히 물리적으로 직장에서 벗어나는 것이 아니라 심리적으로 업무와 분리되는 것을 말한다(Etzion et al., 1998). 즉, 일로부터의 심리적 분리는 퇴근 후에 업무와 관련된 활동(업무 관련 전화, 메일 등)을 하지 않는 것은 물론 업무에 대한 생각 등의 정신적 활동을 하지 않는 것이다(Sonnentag and Fritz, 2007). 일로부터의 심리적 분리 개념은 Etzion 등(1998)이 업무로부터 벗어난 개인의 지각 수준을 살펴보기 위해 분리감(sense of detachment)이라는 용어를 사용하면서 시작되었다.

직장인들은 퇴근 후(공식적 업무시간이 종료된 후) 일로부터 심리적으로 분리되어야 직장에서 받은 스트레스로부터 회복되어 다음날 정상적으로 업무수행을 할 수 있다(Fritz et al., 2011; Demerouti et al., 2012; Sonnentag et al., 2014). 일로부터의 심리적 분리가 일어나지 않으면 스트레스와 휴식방해, 수면부족(Sonnentag and Fritz, 2007), 우울, 정서적 소진, 삶의 불만족 등의 부정적 경험을 하게 된다(Moreno-Jimenez et al., 2009; Fritz et al.,

2011).

언제 어디서나 업무처리가 가능하고 조직 내 이해관계자들과 연결될 수 있는 스마트워크 환경에서는 일로부터 심리적 분리가 어려울 수 있다. Oh 등[2015]은 스마트워크 환경에서는 직장인들이 회사가 아니어도 업무를 처리해야만 하는 상황이 발생할 수 있음을 인식하기 때문에 물리적으로는 일과 분리되었다 하더라도 심리적으로는 분리가 어렵다고 주장하였다. 또한 Iwasaki 등[2002]은 경찰, 119구급대 등 업무와 언제든 연결될 수 있는 환경에 놓인 근로자들은 퇴근 후 업무로부터 벗어나 있는 시간 동안에도 항상 출동할 준비를 해야 하기 때문에 일로부터 심리적으로 분리되지 않음을 느끼게 된다고 주장한 바 있다.

2.4 의사소통 개방성

의사소통 개방성(open communication)은 조직구성원들에게 자신의 생각과 의견을 자유롭게 말하고 정보를 공유할 수 있는 정도에 대한 개인의 인지 수준을 의미한다[Abbey, 1999]. 조직 내에서의 의사소통 개방성은 상사와 부하 사이가 개방적이고 정직한 관계에서 형성된다[Jablin, 1980]. Sims와 LaFollette[1975]는 조직 내에서 이루어지는 의사소통 개방성이 조직의 풍토를 결정짓는 요인이라 주장하면서, 세부 내용으로 부하의 자유로운 의견제시에 대한 상사의 수용의도와 태도 및 행동 등을 제시하였다. Hart 등[1986]은 조직 내 개방적 의사소통을 형성하는 원인으로 부하가 상사와의 계급 격차가 높지 않다고 지각하는 것과, 자유롭게 생각이나 아이디어를 교환하는 정도에 따라 달라진다고 주장하였다. Butler[1991] 또한 관리자와 종업원이 자유롭게 자신의 생각과 감정을 전달할 수 있는 수준이 높을 경우 개방적인 의사소통 분위기가 형성됨을 지각하게 된다고 주장하였다. Bews와 Rossouw[2002]는 관리자가 직무 및 개인적인 정보를 자신의 부하와 얼마나 자유롭게 교환할 수 있는가에 따라 해당 조직의 의사소통 개방성 정도를 파악할 수 있다고 주장하였다. 조직 내 의사소통 개방성이 높아지면 구성원들 간의 상호작용이 빈번해지며 서로에 대한 호감을 이끌어 사회적 네트워크의 구축 및 유지에 적극적으로 참여하게 된다[Argyle, 1991]. 그리고 구성원들로 하여금 사회적 관계에 대한 긍정적인 생각과 태도, 감정 및 행동 등을 하게 만든다[Duncan, 1979].

3. 연구모형 및 가설

3.1 연구모형

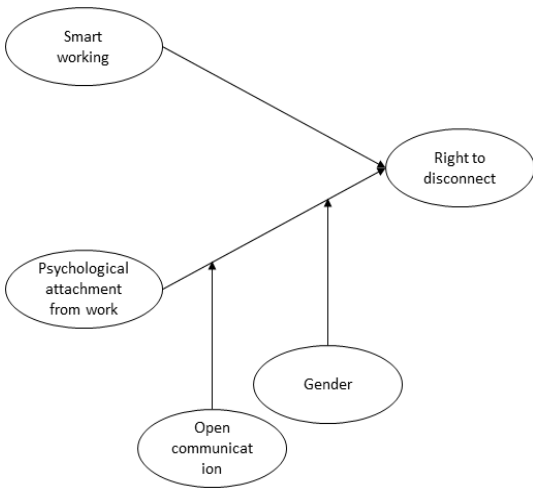
본 연구의 목적은 스마트워크 업무처리와 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향을 규명하는 것이다. 그리고 의사소통 개방성과 성별이 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향을 조절한다는 것을 규명하는 것이다(〈Figure 1〉 참조). 이러한 모형수립의 논리적 근거는 다음과 같다.

선행연구에 따르면 스마트워크 환경은 언제 어디서나 업무처리가 가능하다. 즉, 자신이 업무시간을 적절하게 배분할 수 있고, 업무수행 공간을 정할 수 있다. 그런데 이러한 환경에서는 퇴근 후에도 업무지시를 받고 업무를 처리해야 하는 상황이 발생할 수 있다. 따라서 많은 직장인들은 퇴근 후에도 업무를 처리하면서 피로감과 스트레스를 호소하고 있다[Bailey and Kurland, 2002; Korea Labor Institute, 2015; Kang and Kwon, 2016; Korea Press Foundation, 2017]. 이러한 행위가 누적된다면 가정 내에서 역할이 모호해지고 갈등이 유발될 수 있다. 그리고 언제 어디서나 업무를 처리할 수 있는 스마트워크의 유연성에 대해 부정적으로 인식할 수 있다.

본 연구에서는 연결되지 않을 권리 인식을 종속변수로 선정하였다. 연결되지 않을 권리의 인식을 낮출 수 있는 방법을 찾는다면 스마트워크의 유연함을 이용하면서도 연결에 따른 부작용을 줄일 수 있기 때문이다. 이러한 종속변수에 영향을 미치는 변수로 기존의 선행연구들이 제시하고 있는 퇴근 후 스마트워크 업무처리를 독립변수로 선정하였다.

본 연구에서는 퇴근 후 연결 가능성으로 인해 직장인들이 지각할 수 있는 심리적 긴장감에 주목했다. 기존의 선행연구들에서는 스마트워크 환경의 단점으로 퇴근 후에도 업무지시를 받고 업무를 처리하는 것을 주장해왔다. 그런데 업무 혹은 조직 내 이해관계자와 언제든 연결될 수 있는 스마트워크 환경은 실제 연결되어 있지 않아도, 그리고 업무를 처리하지 않아도 언제든지 연결이 될 것만 같은 심리적 긴장감을 유발하여 연결되지 않을 권리의 인식을 높일 수 있다. 이에 일로부터의 심리적 비분리를 독립변수로 선정하였다.

본 연구에서는 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향이 의사소통 개방성과 성별에 따라 달라질 수 있다고 보았다. 의사소통 개방성이 높은 집단이 낮은 집단보다 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향이 낮고, 또한 여성이 남성보다 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향이 낮은 것이다.



<Figure 1> Research Model

3.2 연구가설

3.2.1 스마트워크 업무처리와 연결되지 않을 권리 인식 간의 관계

본 연구에서 스마트워크 업무처리란 시간과 공간의 제약이 없는 스마트워크 환경에서 퇴근 후 또는 휴일에 SNS와 같은 연결매체를 통해 연락을 받아 스마트 기기 등을 이용하여 업무처리를 수행하는 것을 의미한다. 이러한 스마트워크 업무처리는 연결되지 않을 권리 인식에 영향을 미칠 수 있다. 본 연구에서 연결되지 않을 권리 인식은 퇴근 후 또는 휴일과 같은 비근무시간에 직장상사로부터 업무와 관련된 전화, 문자메시지, SNS 및 이메일 등을 받지 않을 권리가 보장되어야 함을 인식하는 것을 의미한다.

스마트워크 환경은 시간과 장소에 상관없이 업무처리가 가능하다. 이렇게 유연한 환경은 업무처리 성과를 향상시키는 순기능이 있기도 하지만 퇴근 후의 업무처

리량을 증가시키는 역기능을 유발하기도 한다[Korea Labor Institute, 2015]. 스마트워크 이용자들은 퇴근 후 업무처리량이 증대됨에 따라 가정 내에서의 역할보호성이 높아지고, 가정생활에서의 갈등이 유발되며, 심신소진이나 무기력감을 경험하는 것으로 나타났다[Park and Koh, 2014; Brown and Palvia, 2015]. 퇴근 후 업무처리는 신체적, 정신적 건강에 부정적인 영향을 미치기도 한다[Lee and Lee, 2016]. 이러한 경험이 누적된다면 연결되지 않을 권리 인식이 높아질 수 있다.

기술적으로 스마트워크 환경은 언제 어디서나 업무를 처리할 수 있게 해주지만, 한국의 조직문화는 여전히 대면문화나 집단문화에 익숙해 있다. 따라서 스마트워크 업무처리하는 즉, 상사와 직접 대면하지 않고 일하는 것은 관리자나 평가자의 눈에 직접 보이지 않아서 일처리로써 인정받지 못하게 되고, 스마트워크 업무처리자에게 근로의욕 상실과 직무스트레스를 유발하게 된다[Kang and Kwon, 2016]. 이러한 경험은 자연스럽게 연결되지 않을 권리 인식으로 이어질 수 있다. Derks 등(2014)은 실제로 스마트폰을 통해 퇴근 후에도 업무를 지속하는 사람들은 일/가정 역할 방해(work/home interference)가 높아 근로자의 심신소진과 같은 스트레스가 유발된다고 주장하였다. 이에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 : 스마트워크 업무처리하는 연결되지 않을 권리 인식에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 일로부터의 심리적 비분리와 연결되지 않을 권리 인식과의 관계

본 연구에서 일로부터의 심리적 비분리란 퇴근 후에도 스마트기기 활용으로 업무에 대한 생각을 떨쳐버리지 못하고 정신적 활동을 지속하고 있거나 중압감을 느끼는 것을 의미한다. 이러한 일로부터의 심리적 비분리는 연결되지 않을 권리 인식에 영향을 미칠 수 있다.

스마트워크는 직장상사와 부하 간에 언제 어디서나 연결되어 업무를 처리할 수 있는 환경을 제공한다[Kang and Kwon, 2016]. 이러한 환경에서 근무하는 직장인들에게는 언제든지 업무상의 연락이 올 수 있다는 가능성이 존재한다. 이러한 가능성은 퇴근 후 실제 업무처리를 하지 않아도, 조직 내 이해관계자들과

연결이 되지 않더라도 언제든 일을 하거나 연결이 될 것만 같은 심리적 긴장감을 제공할 수 있고, 결국 일로부터 심리적인 분리를 어렵도록 만들 수 있다.

Harris 등(2011)은 정보통신기술의 발달로 인하여 종업원들이 퇴근 후에도 계속 일을 해야 하거나 일에 대한 책임을 가져야 할 것 같은 압박을 받게 되고, 이러한 압박으로 인해 직장이 아니더라도 업무에 대해 지속적으로 고민하고 생각을 하게 되고 있음을 주장한 바 있다. 또한 언제 어디서나 연결될 수 있는 환경에서는 근로자들이 업무시간 이후에도 지속적으로 업무에 노출될 수 있는 가능성이 높아짐에 따라 구속감이 커져 직무만족과 몰입에 부정적인 영향을 미칠 수 있다(Brillhant, 2004; Tarafdara et al., 2007). 퇴근 이후에도 일과 심리적으로 분리되지 않으면 피로감과 직무탈진 같은 스트레스의 결과 반응이 강화된다(Fritz et al., 2011; Demerouti et al., 2012; Sonnentag et al., 2014). Yu와 Yoo(2015)에 따르면 근로자들은 일로부터 심리적으로 분리되지 않으면 이러한 환경에서 벗어나 심리적으로 분리되어 스트레스를 회복하고자 노력한다. 이에 일로부터 심리적으로 비분리될수록 자연스럽게 연결되지 않을 권리 인식으로 이어질 수 있다.

자원보존이론(conservation of resources)에 따르면 인간은 항상 자신에게 소중한거나 가치 있는 자원(예컨대 근무시간에 활용하는 신체적, 정신적 에너지)을 획득하거나 보존하는 활동을 한다(Hobfoll, 1989). 그런데 일로부터 심리적으로 분리되지 않으면 이러한 자원을 회복하기가 어려워진다(Halbesleben et al., 2014). 따라서 이러한 자원을 회복하기 위해 다양한 노력을 한다(Park et al., 2011). 본 연구에서는 이러한 선행연구들을 반영하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2 : 일로부터의 심리적 비분리는 연결되지 않을 권리 인식에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 의사소통 개방성의 조절효과

본 연구에서 의사소통 개방성은 조직 내 상하 간 거리감 없이 자유로운 의견을 제시하고 유대감과 친밀감이 있음을 인식하는 정도를 의미한다. 조직 내 의사소통이 개방적일수록 구성원들은 서로 간에 신뢰를 형성

하고 상대방의 관점을 이해할 수 있게 된다(Johnson and Johnson, 1989). 그리고 사회적 관계에 대한 응집력이 강해지며 관계 안에서 서로 협동하며 열성적으로 참여하게 된다(Argyle, 1991). 이에 의사소통이 개방적이면 사회적인 관계를 형성하고 관계 속에서 상호 간에 연결되는 것에 대한 피로감이나 부담감이 낮아질 수 있다. 실제로 Bews와 Rossouw(2002)는 사회적 관계 속에서 의사소통이 개방적일 경우 서로 가지고 있는 문제와 어려움 등을 쉽게 공유할 수 있어 더욱 친밀한 관계를 형성하고 적극적으로 관계에 참여함을 주장하고 있다. 따라서 의사소통이 개방적이면 일로부터 심리적으로 비분리되어도 연결되지 않을 권리의 인식에는 큰 영향을 미치지 않을 수 있다.

반면, 조직 내 의사소통이 개방적이지 못하면 수직적 조직계층의 대인관계에서 야기되는 복잡한 문제를 해결하기가 어렵다(Park, 1995). 그리고 사회적 관계에 대한 긍정적인 태도와 감정을 형성하기가 어렵다(Duncan, 1979). 즉, 의사소통이 개방적이지 못하면 사회적 관계의 형성과 참여에 대한 피로감과 부담감이 높아질 수 있다. Harari(1995)는 사회적 관계 속에서 의사소통의 개방성이 부족하면 서로 간에 회의적인 시각을 갖게 되며, 관계유지가 어려워진다고 주장하였다. 따라서 일로부터 심리적으로 비분리될수록 연결되지 않을 권리의 인식이 높아질 수 있다. 이에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3 : 의사소통 개방성이 높을수록 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향이 낮을 것이다.

3.2.4 성별의 조절효과

선행연구에 따르면 여성은 타인과의 관계를 중시하여 상호적 목적을 추구하는 성향이 강하다(Bakan, 1996; Carlson, 1971; Gill et al., 1987). 그리고 타인의 생각이나 느낌을 이해하고자 하는 동기가 매우 높다(Klein and Hodges, 2001). 따라서 여성들은 일로부터 심리적으로 비분리되어도 연결되지 않을 권리의 인식에는 큰 영향을 미치지 않을 수 있다. Eagly와 Johnson(1990)에 따르면 여성이 남성에 비해 대인관계 기술에서 앞서며, 타인에 대한 관심과 사회적 관계의 민감성이 더욱 높다. 또한 사회적 관계

속에서 발생하는 사건들에 대해 지속적으로 상호작용하며 타인의 생각과 기분을 이해하고자 노력한다(Klein and Hodges, 2001). 그리고 구성원들과 상호 보상적인 관계의 형성에 적극 동참한다(Kang and Kim, 2005). 이에 따라 여성들은 일로부터 심리적으로 비분리되어도 연결되지 않을 권리의 인식에는 큰 영향을 미치지 않을 수 있다.

반면, 남성은 행위 주체적 목적을 추구하는 성향이 높아 자기주장이 강하며 타인에 대해 독립적인 성향을 갖는다(Twenge, 1997). 또한 남성은 여성보다 타인과의 관계를 중시하는 정도가 낮다(Krugman, 1966; Gilligan, 1982). 따라서 남성들은 일로부터 심리적으로 비분리가 연결되지 않을 권리의 인식에 여성보다 더 큰 영향을 미칠 수 있다. 사회적 관계 속에서 발생하는 사건들에 대한 수용력과 처리능력은 여성이 남성보다 더욱 높기 때문이다. 따라서 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향은 성별에 따라 달라질 수 있다. 이에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4 : 여성이 남성보다 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향이 상대적으로 낮을 것이다.

4. 가설검증 및 분석결과

4.1 표본특성

본 연구에서는 스마트기기를 업무에 활용하고 있는 직장인들을 대상으로 총 400개의 데이터를 회수하여 분석에 활용하였다. 응답자의 인구통계학적 특성은 <Table 1>과 같다.

4.2 측정도구

본 연구의 조작적 정의와 측정문항은 다음과 같다. 첫째, 연결되지 않을 권리 인식(right to disconnect)이란 퇴근 후 또는 휴일과 같은 비근무시간에 직장상사로부터 업무와 관련된 전화, 문자메시지, SNS 및 이메일 등을 받지 않을 권리가 보장되어야 함을 인식하는 정도로 정의하였다. 측정문항은 ①나는 근무시간 외에 직장상사로부터 업무관련 전화나 이메일, 메

<Table 1> Survey Respondents' Characteristics

		Frequency	%
Gender	Male	200	50%
	Female	200	50%
Age	20s	100	25%
	30s	100	25%
	40s	100	25%
	50s	82	20.5%
	60s	18	4.5%
Position	Staff	138	34.5%
	Administrative manager	94	23.5%
	Section manager	69	17.3%
	Chief	33	8.3%
	Manager	39	9.8%
Enterprise	CEO	27	6.8%
	Public enterprise	66	16.5%
	Private enterprise	334	83.5%

시지 등을 받지 않을 권리가 보장되어야 한다고 생각한다. ②나는 비근무시간에 회사와 연결되지 않을 권리가 보장되어야 한다고 생각한다. ③나는 비근무시간 개인의 사적인 시간을 보낼 때 회사와 연결되지 않을 권리가 보장되어야 한다고 생각한다로 구성하였다.

둘째, 스마트워크 업무처리(smart working)란 시간과 공간의 제약이 없는 스마트워크 환경에서 퇴근 후 또는 휴일에 SNS와 같은 연결매체를 통해 연락을 받아 스마트 기기 등을 이용하여 업무처리를 수행하는 정도로 정의하였다. 측정문항은 퇴근 후 또는 휴일에 ①직장 메일 연동을 통한 메일 수신 및 발신, ②직장 사내 시스템(그룹웨어, 인트라넷 등) 접근을 통한 업무처리, ③메신저, 소셜네트워크(SNS)를 통한 업무처리, ④메시지 혹은 전화를 통한 업무처리 ⑤인터넷 원격접근을 통한 업무처리로 구성하였다(Korea Labor Institute, 2015).

셋째, 일로부터의 심리적 비분리(psychological attachment from work)란 퇴근 후에도 스마트기기 활용으로 업무에 대한 생각을 떨쳐버리지 못하고 정신적 활동을 지속하고 있거나 중압감을 느끼는 정도로 정의하였다. 측정문항은 ①스마트기기를 업무에 활용하면서 업무 중압감 때문에 내가 평소 하고 싶은 일들

을 못하고 있다. ②스마트기기를 업무에 활용하면서 업무에 대한 생각 때문에 집에서 편히 쉬지 못하고 있다. ③스마트기기를 업무에 활용하면서 업무에 대한 생각이 지속되어 집에서 편히 쉬지 못하고 있다고 구성하였다(Sonnentag and Fritz, 2007).

넷째, 의사소통 개방성(open communication)이란 조직 내 상하 간 거리감 없이 자유로운 의견제시가 가능하고 유대감과 친밀감이 있음을 인식하는 정도로 정의하였다. 측정문항은 ①우리 조직에서는 직장상사의 의견이나 지시가 나의 의견과 다르면 이의를 제기할 수 있는 분위기가 조성되어 있다. ②우리 조직에서는 직장상사와 부하직원이 서로 평등하거나 크게 차이가 나지 않는다고 생각한다. ③나는 퇴근 후에도 직장상사와 회사 밖에서 마음 편하게 만날 수 있다고 구성하였다(Hart et al., 1986; Argyle, 1991).

4.3 측정모형 및 구조모형 분석

4.3.1 측정모형 분석

본 연구에서는 SmartPLS를 사용하여 측정지표에 대한 신뢰성 및 타당성 분석을 실시하였다. 구성개념의 측정지표들은 인과방향에 따라 반영지표(reflective indicator)와 조형지표(formative indicator)로 구분된다(Bollen and Lennox, 1991; Diamantopoulos and Winklhofer, 2001; Chin, 1998; Jarvis et al., 2003; Petter et al., 2007). 구성개념의 결과가 반영되어 지표로 나타나는 경우를 반영지표라 하고, 사용된 측정지표들이 구성개념을 형성하거나 구성개념의 원인이 되는 경우를 조형지표라 한다. 반영지표는 지금까지의 연구에서 오랫동안 널리 사용되어온 것으로 지표들 간에 매우 높은 상관관계를 보이는 반면, 조형지표는 지표들 간의 상관관계가 낮아 측정문항의 신뢰성 검사가 반드시 요구되는 않는다(Chin, 1998; Jarvis et al., 2003).

Jarvis 등(2003)은 구성개념과 측정지표 간의 인과방향(causality), 측정지표들 간의 상호호환성(interchangeable), 측정지표들 간의 공변량(covariation), 구성개념 측정지표들의 법칙적 관련성(nomological net)을 조형지표 판단기준으로 제시하였다. 본 연구에서는 스마트워크 업무처리 구성개념을 조형지표로, 그리고 나머지 구성개념들을 반영지표로 설정하였다.

왜냐하면 스마트워크 업무처리 구성개념을 측정하기 위해 전화, 이메일, 메신저, 인터넷 시스템 등을 통해 수행하는 스마트워크 업무처리를 측정하였는데, 이러한 설문문항들 간에는 상호호환성이 낮고, 공변량이 낮으며, 인과방향이 측정지표에서 구성개념으로 향하고 있기 때문이다.

본 측정모형에 대한 신뢰성 및 타당성 분석에서는 스마트워크 업무처리를 반영지표로 설정한 다음 AVE, Composite Reliability, Cronbach Alpha, Confirmatory Factor Analysis를 분석하였다. 이렇게 하는 것이 논문을 읽는 독자들에게 더욱 많은 정보를 제공하고 이해를 높일 수 있을 것이라 판단했기 때문이다. 그러나 구조방정식 모형 분석에서는 Jarvis 등(2003)이 주장한 바와 같이 조형지표로 설정하여 분석하였다. 이렇게 하는 것이 분석 및 해석의 오류를 줄이고 결과의 신뢰성을 높일 수 있기 때문이다.

먼저, 평균분산추출(average variance extracted : AVE)을 통해 집중타당성을 확인하였다. 일로부터의 심리적 비분리와 연결되지 않을 권리 인식 그리고 의사소통 개방성 변수들의 AVE 값은 Fornell과 Larcker(1981)가 주장하는 기준치인 0.5 이상으로 나타났다. 그러나 스마트워크 업무처리는 0.485로 기준값 0.5보다 낮았다. 이것은 스마트워크 업무처리 측정문항인 전화, 이메일, 메신저, 인터넷 시스템 등을 통한 업무지시 및 수행 간에 상호호환성이 낮고, 공변량이 낮기 때문에 나타난 결과라 판단된다.

다음으로, 내적일관성은 신뢰성 분석에 널리 사용되는 Cronbach α 와 Composite Reliability 값을 통해 확인하였다. 분석결과 모두 0.7 이상으로 나타나 본 모델은 내적일관성이 있는 것으로 확인되었다. 분석결과는 다음 <Table 2>와 같다.

<Table 2> Internal Consistency

Construct	AVE	Composite Reliability	Cronbach Alpha
SMART	0.485	0.811	0.826
PSYCHO	0.819	0.931	0.893
DISCON	0.834	0.938	0.900
OPEN	0.734	0.891	0.828

SMART : Smart working.

DISCON : Right to disconnect.

PSYCHO : Psychological attachment from work.

OPEN : Open communication.

확인적 요인분석 결과는 <Table 3>과 같다. 대부분 Gefen 등(2000)이 주장하는 기준치인 0.5 이상인 것으로 나타났고, v8은 0.398로 기준값보다 낮았다. 이것은 문항간 상관성이 낮은 스마트워크 업무처리의 형성지표들을 반영지표로 설정하여 분석하였기 때문에 나타난 결과라 본다. 하지만 0.4정도의 값을 보여주고 있어 수용가능하리라 판단된다.

<Table 3> Confirmatory Factor Analysis

	SMART	PSYCHO	DISCON	OPEN
v4	0.619	0.471	0.187	0.379
v5	0.514	0.444	0.041	0.387
v6	0.903	0.223	0.492	0.243
v7	0.897	0.256	0.459	0.235
v8	0.398	0.463	-0.048	0.476
v9	-0.007	0.864	0.109	0.305
v10	0.100	0.937	0.210	0.263
v11	0.079	0.913	0.165	0.316
v1	0.512	0.159	0.903	0.065
v2	0.518	0.174	0.919	0.080
v3	0.569	0.182	0.918	0.082
v12	0.072	0.221	0.070	0.871
v13	0.063	0.322	0.090	0.918
v14	0.030	0.284	0.036	0.775

다음으로, 판별타당성 분석을 위해서 본 연구에서는 대각선 축에 표시되는 AVE의 제곱근 값이 다른 구성개념 간의 상관계수 값보다 큰가의 여부로 확인하였다 [Fornell and Larcker, 1981]. 검증결과 AVE의 제곱근 값 중 가장 작은 값(0.697)이 가장 큰 상관계수 값(0.505)을 상회하여 본 모형은 판별타당성이 있는 것으로 나타났다. 분석결과는 다음 <Table 4>와 같다.

<Table 4> Discriminant Validity

	SMART	PSYCHO	DISCON	OPEN
SMART	0.697			
PSYCHO	0.320	0.905		
DISCON	0.505	0.188	0.913	
OPEN	0.299	0.319	0.083	0.857

4.3.2 구조모형 분석

PLS 분석에서 구조모형의 설명력은 분산설명력인 R²값을 통해 확인한다. 분석결과 스마트워크 업무처리와

심리적 비분리는 연결되지 않을 권리 인식의 31.6%를 설명하였다.

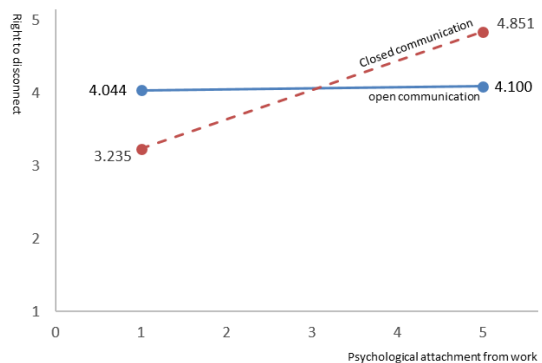
PLS 분석은 구조모형의 적합도 검정(goodness-of-fit, GoF)을 권장하고 있다(wetzal et al., 2009). 본 연구에서는 공통성(communality)의 평균과 R² 평균의 기하평균을 통해 적합도를 검정하였다. 분석결과 GoF의 영향도는 0.537로서 Wetzal 등(2009)이 제시한 강(large)보다 크기 때문에 구조모형의 적합도는 높다고 볼 수 있다.

다음으로 경로계수의 유의성을 분석하였다. 이를 위해 전체표본을 사용하여 구조모형의 경로계수를 구하고, Bootstrapping을 사용하여 경로계수의 t값을 계산하였다. 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 실제 업무처리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향($\beta = 0.574, t = 15.765$)이 유의하게 나타나 가설 1은 채택되었다.

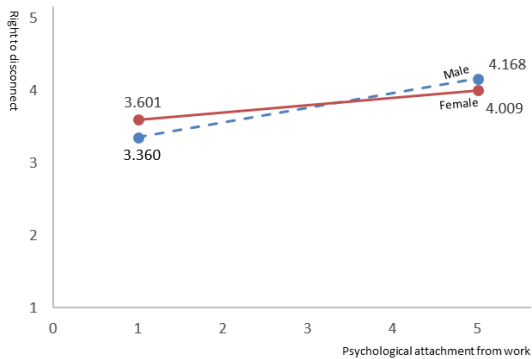
둘째, 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향($\beta = 1.45, t = 4.384$)이 유의하게 나타나 가설 2는 채택되었다.

셋째, <Figure 2>에 나타난 바와 같이, 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향은 의사소통 개방성이 높은 집단($\beta = 0.014, t = 0.200$)이 낮은 집단($\beta = 0.139, t = 2.754$)보다 낮은 것으로 나타나 가설 3이 채택되었다.



<Figure 2> Moderating Effect of Open Communication

넷째, <Figure 3>에 나타난 바와 같이, 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향은 여성($\beta = 0.071, t = 1.655$)이 남성($\beta = 0.229, t = 4.649$)보다 낮은 것으로 나타나 가설 4가 채택되었다.



〈Figure 3〉 Moderating Effect of Gender

4.4 연구결과의 논의

4.4.1 스마트워크 업무처리와 연결되지 않을 권리 인식

퇴근 후 스마트워크 업무처리를 할수록 연결되지 않을 권리 인식에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 퇴근 후 스마트워크 업무처리를 할수록 가정 내에서 수행해야 하는 역할이 모호해지고 갈등이 유발되어 스트레스를 지각하고, 또한 상사와 직접 대면하지 않고 업무를 처리하는 환경에서 직장인들이 업무처리에 대한 인정을 받기 어려워 근로의욕의 상실과 직무스트레스가 발생하여 나타난 결과가 해석된다.

4.4.2 일로부터 심리적으로 비분리와 연결되지 않을 권리 인식

퇴근 후 일로부터 심리적으로 비분리될수록 연결되지 않을 권리 인식에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 퇴근 후에도 언제나 업무상의 연락이 올 수 있다는 가능성이 근로자들에게 심리적 긴장감을 주어 일로부터 심리적인 분리를 어렵도록 만든다고 볼 수 있다. 그리고 심리적 비분리에 대한 인식이 높아질수록 조직 내 이해관계자들과 연결될 수 있는 가능성을 최대한 제거하여 심적 여유를 찾고 휴식을 취하고자 연결되지 않을 권리의 인식이 증가하는 것이라 볼 수 있다.

일로부터 심리적 분리 관련 선행연구(Halbesleben et al., 2014; Van de ven et al., 2014)에 따르면 실제로 업무연락을 받았는가와 같은 여부보다 업무

상의 연락이 올 수 있다는 가능성에 대해 인식하는 것 자체가 일로부터 심리적인 분리를 어렵게 만든다. 그리고 퇴근 이후에도 일과 심리적으로 분리되지 않으면 스트레스가 증가하고 삶의 질에 부정적인 영향을 미친다. 따라서 언제 어디서나 업무상 연결될 수 있는 스마트워크 환경의 장점이 오히려 퇴근 이후에도 업무상의 연락이 올 수 있다는 압박감과 긴장감을 제공하는 단점으로 작용하지 않도록 유의할 필요가 있다. 또한 직장인들이 연결되지 않을 권리의 필요성을 인식하는 경우 그 원인이 일로부터 심리적으로 분리되지 않았기 때문이라는 것을 인식하고, 퇴근 이후에는 일과 심리적으로 분리되어 심적 여유를 갖고 휴식을 취할 수 있는 환경을 조성하기 위한 노력을 기울일 필요가 있다.

4.4.3 의사소통 개방성 조절효과

의사소통 개방성이 높을수록 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향이 낮게 나타났다. 〈그림 2〉 의사소통 개방성의 조절효과에 나타난 바와 같이, 의사소통의 개방성이 높은 집단에서는 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리의 인식에 미치는 영향이 유의하지 않은($\beta = 0.014$, $t = 0.200$) 반면, 의사소통 개방성이 낮은 집단에서는 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향이 유의하게 나타났다($\beta = 0.139$, $t = 2.754$). 이것은 의사소통 개방성이 높은 집단은 일로부터의 심리적 비분리가 높고 낮음에 관계없이 감내할 만한 수준의 일정한 연결되지 않을 권리 인식을 보이고 있음을 의미하고, 의사소통 개방성이 낮은 집단은 일로부터의 심리적 비분리가 높아짐에 따라서 연결되지 않을 권리 인식이 급증하고 나아가 비분리가 가장 높을 때 최고조의 권리인식을 보임을 의미한다.

의사소통 개방성이 높은 집단

그렇다면 왜 의사소통 개방성이 높은 집단은 일로부터 심리적으로 분리되든 안 되든 연결되지 않을 권리 인식 수준이 4.11)로 일정한 것인가?

첫째, 의사소통 개방성이 높은 집단에서 일로부터 심리적 분리가 되어 있는 경우에 연결되지 않을 권리

1) 본 연구에서 '연결되지 않을 권리'를 3은 '보통이다', 4는 '인식한다', 5는 '매우 크게 인식한다'로 측정하였다.

를 인식하는 것은 Argyle(1991)의 연구를 통해 살펴볼 수 있다. 그에 따르면, 의사소통 개방성이 높으면 구성원 간의 응집력이 강하고 사회적 관계에 열성적으로 참여하게 된다. 따라서 퇴근 후에는 이러한 평상시의 강한 조직의 응집력으로부터 자유롭고 싶고 또한 열성적 참여로부터 심리적으로 분리되고 싶은 욕구가 반영되어 비록 일로부터 심리적으로 분리되어 있어도 연결되지 않을 권리 인식을 어느 정도 갖게 되는 것이라 해석된다.

둘째, 의사소통 개방성이 높은 집단에서 일로부터 심리적으로 분리가 되어 있지 않은 경우에 연결되지 않을 권리를 인식하는 수준이 유사한 것은 완충효과(buffering effect)로 살펴볼 수 있다. 의사소통이 개방적일수록 구성원 간의 호감이나 친밀감 및 유대감이 높을수록, 이러면 일로부터의 심리적 비분리로 인해 유발될 수 있는 긴장감이 줄어들고 안정감이 높아진다(Hobfoll and Vaux, 1993; Bang and Tak, 2016). 즉, 높은 의사소통 개방성은 일로부터의 심리적 비분리로 인해 발생하는 직무 스트레스 등의 부정적 감정을 흡수하는 완충작용을 하기 때문에 연결되지 않을 권리 인식이 달라지지 않는 것이라 해석된다.

의사소통 개방성이 낮은 집단

한편, 의사소통 개방성이 낮은 집단에서 일로부터 심리적으로 분리되어 있는 경우에 연결되지 않을 권리 인식은 '보통(3.2)' 수준으로 나타났다. 의사소통 개방성이 낮으면 구성원 간의 자유로운 소통이 어렵고 응집력이 약해진다(Hart et al., 1986). 또한 업무 이외의 소통은 낮은 수준에서 이루어지며, 업무시간에도 구성원 간 열성적인 토론과 참여가 낮아진다(Argyle, 1991). 따라서 구성원들과 연결되어 있다는 느낌이 매우 약할 수 있고, 퇴근 후에는 조직으로부터 자유로워지고 싶다는 욕구가 높지 않을 수 있다. 이러한 특성이 반영되어 일로부터 심리적으로 분리되어 있으면 연결되지 않을 권리의 인식도 낮다는 결과가 나타난 것이라 해석된다.

반면, 의사소통 개방성이 낮은 집단에서 일로부터 심리적 비분리가 높아짐에 따라 연결되지 않을 권리 인식이 급증하는 것은 낮은 의사소통 개방성이 일로부터의 심리적 비분리로 인해 발생하는 긴장감과 직무스트레스 등을 흡수하지 못하기 때문이라 볼 수 있다. Duncan(1979)에 따르면 의사소통은 구성원들 사이

에서 고충을 나누고 감정을 표현하면서 신뢰를 형성하는 주요 수단이며, 이를 통해 사회적 욕구를 충족시킨다. 그런데 의사소통이 개방적이지 못하면 사회적 욕구의 충족이 어렵고, 일로부터의 심리적 비분리로 인해 유발되는 긴장감과 스트레스에 그대로 노출될 수밖에 없다. 따라서 일로부터의 심리적 비분리로 인한 부정적 감정에 영향을 받아 연결되지 않을 권리 인식이 높아진 것이라 해석된다.

4.4.4 여성 조절효과

여성이 남성보다 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향이 낮은 것으로 나타났다. 여성은 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향이 유의하지 않은($\beta = 0.102, t = 1.779$) 반면, 남성은 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향이 유의하게 나타났다($\beta = 0.202, t = 3.390$).

이러한 결과가 나타난 이유는 여성이 남성보다 사회적 관계에 대한 수용력이 높기 때문인 것이라 볼 수 있다. 성별에 관한 기존의 연구들을 살펴보면, 여성은 다른 사람들 간의 관계를 중시하는 관계지향적이며, 남성은 성과중심의 목표지향적임이 주장되고 있다(Bakan, 1966; Carlson, 1971; Gill et al., 1987). 따라서 여성이 남성보다 사회적 관계에 대한 수용력이나 소화력이나 처리능력이 높을 수 있다. Eagly와 Johnson(1990)에 따르면 여성이 남성보다 대인관계의 기술 수준이 높고, 타인에 대한 관심과 사회적 관계의 민감성이 높다. 또한 사회적 관계 속에서 발생하는 문제들에 대해 일반적으로 여성은 타인과 지속적으로 상호작용하며 문제를 해결하고자 하지만 남성은 혼자 해결하려 한다(Klein and Hodges, 2001). 이에 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향은 여성이 남성보다 더욱 낮게 나타난 것이라 볼 수 있다.

5. 결 론

5.1 연구요약

본 연구의 목적은 스마트워크 업무처리와 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는

영향을 규명하는 것이다. 그리고 의사소통 개방성과 성별이 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향을 조절한다는 것을 규명하는 것이다. 이를 위해 스마트워크 환경에 근무하는 직장인들에게 설문지를 배포하여 400개의 데이터를 회수 후 SPSS, SmartPLS를 이용하여 분석하였다.

분석결과, 첫째, 퇴근 후 스마트워크 업무처리는 연결되지 않을 권리 인식에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 퇴근 후 일로부터의 심리적 비분리는 연결되지 않을 권리 인식에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 의사소통 개방성이 높을수록 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향이 낮은 것으로 나타났다. 넷째, 여성이 남성보다 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향이 낮은 것으로 나타났다.

5.2 연구결과와 시사점

본 연구의 이론적 시사점은 다음과 같다. 지금까지 스마트워크에 관련된 선행연구들에서는 모두 퇴근 후 실제 업무처리에 중점을 두고 직무스트레스와 규제방안 등에 대해 설명하고자 노력하였다. 그러나 본 연구에서는 스마트워크 업무처리 뿐만 아니라 언제나 연결될 수 있는 가능성이 직장인들에게 심리적 긴장감을 제공할 수 있다고 보았다. 따라서 일로부터의 심리적 비분리를 추가하여 연결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향을 설명하였다. 즉, 실제 연결되어 업무처리를 하는 것에 초점을 맞추었던 선행연구들과 달리 퇴근 후 연결되지 않아도, 업무를 처리하지 않아도 일과 심리적으로 분리되지 않았는가를 살펴봄으로써 설명력과 행동의 예측력을 높였다는 점이다.

실무적 시사점은 기존의 연구에서 다루지 않았던 일로부터의 심리적 비분리를 추가하여 분석함으로써 기업에서는 실제 업무처리에 대한 규정과 보상 뿐만 아니라 퇴근 후 일로부터 심리적으로 분리될 수 있도록 해야 함을 제시하였다는 점이다. 그리고 일로부터의 심리적 비분리가 연결되지 않을 권리에 미치는 영향은 의사소통 개방성과 성별에 따라 달라질 수 있음을 규명함으로써 조직문화와 개인차를 조직관리에 반영할 필요가 있음을 제시하였다는 점이다.

본 연구결과는 퇴근 후 스마트워크 업무처리와 일로부터의 심리적 비분리 수준에 따른 직장인들의 행동

에 관한 예측력을 높이고 나아가 기업의 조직관리의 효과성을 높이는 데 기여할 것으로 예상된다. 이를 통해 직장인들의 연결에 따른 고통을 줄여주고 육체적·정신적 휴식을 제공하여 궁극적으로 삶의 질을 향상시키는 데 기여할 수 있기를 기대한다.

5.3 연구의 한계 및 향후 연구의 제언

본 연구에서는 연결되지 않을 권리 인식의 영향요인으로 일로부터의 심리적 비분리를 제시하였다. 그런데 어떻게 해야 직장인들이 일로부터 심리적으로 분리될 수 있도록 할 수 있는지에 대한 구체적 방안을 제시하지 못하였다. 따라서 일로부터의 심리적 비분리에 영향을 미치는 요인들을 규명하는 연구를 향후의 연구로 제안하는 바이다.

References

- [1] Abbey, S. R., *Organizational characteristics that create an environment for individual learning in the workplace*. (Doctoral dissertation), Michigan State University, 1999.
- [2] Ayyagari, R., Grover, V., and Purvi, R., "Technostress : Technological antecedents and implication", *MIS Quarterly*, Vol. 35, No. 4, 2011, pp. 831-858.
- [3] Argyle, M., *Cooperation : The bases of sociability*, New York : Routledge, 1991.
- [4] Bailey, D. E. and Kurland, N. B., "A review of telework research : findings, new directions, and lessons for the study of modern work", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 23, No. 4, 2002, pp. 383-400.
- [5] Bakan, D., *The Duality of Human Existence*, Chicago : Rand-McNally, 1966.
- [6] Bang, J. S. and Tak, J. K., "Impact of Mobile Office Stress on Work-Family Conflicts and Work-Leisure Conflicts : Moderating Effects of the Relation Oriented Organizational Culture", *The Korean Jour-*

- nal of Stress Research*, Vol. 24, No. 3, 2016, pp. 114-126.
- [7] Bews, N. F. and Rossouw, G. J., "A role for business ethics in facilitating trustworthiness", *Journal of Business Ethics*, Vol. 39, No. 4, 2002, pp. 377-390.
- [8] Bollen, K. A. and Lennox, R., "Conventional Wisdom on Measurement : A Structural Equation Perspective", *Psychological Bulletin*, Vol. 110, No. 2, 1991, pp. 305-314.
- [9] Brillhart, P. E., "Technostress in the Workplace : Managing Stress in the Electronic Workplace", *Journal of American Academy of Business*, Vol. 5, No. 1/2, 2004, pp. 302-307.
- [10] Brown, W. S. and Palvia, P., "Are Mobile Devices Threatening Your Work-Life Balance?", *International Journal of Mobile Communications*, Vol. 13, No. 3, 2015, pp. 317-338.
- [11] Butler, J. K., "Towards understanding and measuring conditions of trust : Evolution of a conditions of trust inventory", *Journal of Management*, Vol. 17, No. 3, 1991, pp. 643-663.
- [12] Carlson, R., "Where is the Person in Personality Research?", *Psychological Bulletin*, Vol. 75, No. 3, 1971, pp. 203-219.
- [13] Chin, W. W., "Issues and Opinion on Structural Equation Modeling", *MIS Quarterly*, Vol. 22, No. 1, 1998, pp. 7-16.
- [14] Demerouti, E., Bakker, A. B., Sonnentag, S., and Fullagar, C. J., "Work-related flow and energy at work and at home : A study on the role of daily recovery", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 33, No. 2, 2012, pp. 276-295.
- [15] Derks, D., Brummelhuis, L. L., Zecic, D., and Bakker, A. B., "Switching on and off ... : Does Smartphone Use Obstruct the Possibility to Engage in Recovery Activities?", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 23, No. 1, 2014, pp. 80-90.
- [16] Diamantopoulos, A. and Winklhofer, H. M., "Index Construction with Formative Indicators : An Alternative to Scale Development", *Journal of Marketing Research*, Vol. 38, No. 2, 2001, pp. 269-277.
- [17] Duncan, R., "What is the right organization structure? Decision tree analysis provides the answer", *Organizational Dynamics*, Vol. 7, No. 3, 1979, pp. 59-80.
- [18] Eagly, A. and Johnson, B., "Gender and leadership style : A Meta-Analysis", *Psychological Bulletin*, Vol. 108, No. 2, 1990, pp. 233-256.
- [19] Etzion, D., Eden, D., and Lapidot, Y., "Relief from job stressors and burnout : Reserve service as a respite", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 83, No. 4, 1998, pp. 377-385.
- [20] Fornell, C. and Larcker, D. F., "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error", *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, No. 1, 1981, pp. 39-50.
- [21] Fritz, C., Yankelevich, M., Zarubin, A., and Barger, P., "Happy, healthy, and productive : The role of detachment from work during nonwork time", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 95, No. 5, 2011, pp. 977-983.
- [22] Gefen, D., Straub, D. W., and Boudreau, M. C., "Structural Equation Modeling and Regression : Guidelines for Research Practice", *Communications of the Association for Information System*, Vol. 4, No. 7, 2000, pp. 2-72.
- [23] Gill, S., Stockard, J., Johnson, M., and Williams, S., "Measuring Gender Differences : The Expressive Dimension and Critique of Androgyny Scales", *Sex Roles*,

- Vol. 17, No. 7, 1987, pp. 375-400.
- [24] Gilligan, C., *In a Different Voice : Psychological Theory and Women's Development*, Cambridge, MA : Harvard University Press, 1982.
- [25] Halbesleben, J. R., Neveu, J. P., Paustian-Underdahl, S. C., and Westman, M., "Getting to the "COR" understanding the role of resources in conservation of resources theory", *Journal of Management*, Vol. 40, No. 50, 2014, pp. 1334-1364.
- [26] Harari, O., "Open the doors, tell the truth", *Management Review*, Vol. 84, No. 1, 1995, pp. 33-35.
- [27] Harris, K. J., Marett, K., and Harris, R. B., "Technology-related pressure and work-family conflict : Main effects and an examination of moderating variables", *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 41, No. 9, 2011, pp. 2077-2103.
- [28] Hart, K. M., Capps, H. R., Cangemi, J. P., and Caillouet, L. M., "Exploring organizational trust and its multiple dimensions : A case study of general motors", *Organizational Development Journal*, Vol. 4, No. 2, 1986, pp. 31-39.
- [29] Hobfoll, S. E., "Conservation of resources : A new attempt at conceptualizing stress", *American Psychology*, Vol. 44, No. 3, 1989, pp. 513-524.
- [30] Hobfoll, S. and Vaux, A., *Social Support : Social Resources and Social Context (2nd Ed.)*. In L. Goldberger and S. Breznitz (Eds.), *Handbook of Stress : Theoretical and Clinical Aspect*, New York : Free Press, 1993, pp. 685-705.
- [31] Iwasaki, Y., Mannell, R. C., Smale, B. J., and Butcher, J., "A short-term longitudinal analysis of leisure coping used by police and emergency response service workers", *Journal of Leisure Research*, Vol.34, No.3, 2002, pp. 311-339.
- [32] Jablin, F. M., "Superior's upward influence, satisfaction, and openness in superior subordinate communication : A reexamination of the 'Pelz Effect'", *Human Communication Research*, Vol. 6, No. 3, 1980, pp. 210-220.
- [33] Jarvis, C. B., Mackenzie, S. B., and Podsakoff, P. M., "A Critical Review of Construct Indicators and Measurement Model Misspecification in Marketing and Consumer Research", *Journal of Consumer Research*, Vol. 30, No. 2, 2003, pp. 199-218.
- [34] Johnson, D. W. and Johnson, R. T., *Cooperation and Competition : Theory and Research*, Edina, MN : Interaction Book Company, 1989.
- [35] Kang, J. A. and Kim, H. A., "A LMX Effectiveness Study according to the Combination of Gender between the Leader and Subordinate", *Journal of Asian Women*, Vol. 44, No. 2, 2005, pp. 197-224.
- [36] Kang, Y. S. and Kwon, S. D., "A Study on the Influencing Factors of Smart-Work Performance", *Journal of Information Technology Applications & management*, Vol. 23, No. 1, 2016, pp. 61-77.
- [37] Kim, K. S., "Arbeitsrechtliche Fragen des Einsatzes mobiler Arbeitsmittel außerhalb der Arbeitszeit", *Hanyang Law Review*, Vol. 27, No. 4, 2016, pp. 377-404.
- [38] Klein, K. J. K. and Hodges, S. D., "Gender Differences, Motivation, and Empathic Accuracy : When it Pays to Understand", *Personality and Social Psychology Bulletin*, Vol. 27, No. 2, 2001, pp. 720-730.
- [39] Korea Labor Institute, *The Effect of Smart Devices on Workers' Work and Life*, Goryeocnp, 2015.
- [40] Korea Press Foundation, *Right to disconnect, right not to be entangled*, Na-noom communication, Vol. 2, No. 3, 2016, pp. 1-12.

- [41] Korea Press Foundation, *A Study on the Recognition and Behavior of Messenger Short Talk Room (Group Chat Room)*, Nanoom communication, Vol. 3, No. 10, 2017.
- [42] Krugman, H. E., "The Measurement of Advertising Involvement", *Public Opinion Quarterly*, Vol. 30, No. 2, 1966, 583-596.
- [43] Lee, S. G. and Lee, J. H., "The Use of Smart devices at work, Issues and Improvement Plans on working hours-Mainly on the KakaoTalk Prohibition Act after work", *The Journal of Labor Law*, Vol. 38, 2016, pp. 145-180.
- [44] Lee, H. S., "Issues of Smart-working in the National Labor Relations Act and its Invigoration", *Wonkwang Law Review*, Vol. 27, No. 4, 2011, pp. 245-275.
- [45] Maeil Business Newspaper, <http://opinion.mk.co.kr/view.php?year=2017&no=649363>, 2017.
- [46] Moreno-Jimenez, B., Rodriguez-Munoz, A., Pastor, J. C., Sanz-Vergel, A. I., and Garrosa, E., "The moderating effects of psychological detachment and thoughts of revenge in workplace bullying", *Personality and Individual Differences*, Vol. 46, No. 3, 2009, pp. 359-364.
- [47] National Human Rights Commission of Korea, *A Study on the Actual Conditions of Labor Human Rights Infringement by Information and Communication Devices*, Seoul : Human Culture arirang, 2013.
- [48] National Information Society Agency, *A revolutionary change in the way one works 'Smart Work'*, Smartwork Insight Vol. 1, 2010.
- [49] Oh, S. T., Kim, J. U., and Park, S. C., "The Effects of Technostress and Work Connectivity after Work Hours on Job Satisfaction : Focusing on a Mediating Role of Work-Life Conflicts", *Journal of information technology applications & management*, Vol. 22, No. 2, 2015, pp. 71-93.
- [50] Park, H. I., Park, Y. A., Kim, M., and Hur, T. K., "A Validation Study of a Korean Version of the Recovery Experience Questionnaire", *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, Vol. 24, No. 3, 2011, pp. 523-552.
- [51] Park, J. A., "The Effect of Communication and Job Stress on Organizational commitment of Traveler Workers", *Korean Journal of Tourism Research*, Vol. 5, 1995, pp. 125-144.
- [52] Park, J. R., *A Study on the Non-Linear Effects of Right to Disconnect on Job Satisfaction*, Chungbuk National University Masters Dissertation, 2017.
- [53] Park, S. C. and Koh, J., "Does a Smart Device Really Enhance Quality of Life (QoL)? : The Moderating Effect of Technostress and the Mediating Effect of the Work-Home Balance", *Korea Business Review*, Vol. 43, No. 5, 2014, pp. 1707-1733.
- [54] Park, W. C., Chung, H. S., and Park, D. G., "The Perceived Usefulness of Smart-work and Work-family Conflict", *Korean Psychological Journal of Culture and Social Issues*, Vol. 19, No. 2, 2013, pp. 109-131.
- [55] Petter, S., Straub, D., and Rai, A., "Specifying Formative Constructs in Information Systems Research", *MIS Quarterly*, Vol. 31, No. 4, 2007, pp. 623-656.
- [56] Sims, H. P. and La Follette, W. R., "An assessment of the Litwin and Stringer organization climate questionnaire", *Personnel Psychology*, Vol. 28, No. 1, 1975, pp. 19-38.
- [57] Sonnentag, S. and Fritz, C., "The recovery experience questionnaire : Development

- and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work", *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 12, No. 3, 2007, pp. 204-221.
- [58] Sonnentag, S., Arbeus, H., Mahn, C., and Fritz, C., "Exhaustion and lack of psychological detachment from work during off-job time : Moderator effects of time pressure and leisure experiences", *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 19, No. 2, 2014, pp. 206-216.
- [59] Tarafdara, M., Tub, Q., Ragu-Nathanc, B. S., and Ragu-Nathana, T. S., "The Impact of Technostress on Role Stress and Productivity", *Journal of Management Information Systems*, Vol. 24, No. 1, 2007, pp. 301-328.
- [60] Twenge, J. M., "Change in Masculine and Feminine Traits over Time : A meta-analysis", *Sex Roles*, Vol. 36, No. 5, 1997, pp. 305-325.
- [61] van de Ven, H. A., Bültmann, U., de Looze, M. P., Koolhaas, W., Kantermann, T., Brouwer, S., and van der Klink, J. J., "Need for recovery among male technical distal on-call workers", *Ergonomics*, Vol. 58, No. 12, 2014, pp. 1927-1938.
- [62] Wetzels, M., Odekerken-Schröder, G., and Van Oppen, C., "Using PLS Path Modeling for Assessing Hierarchical Construct Models : Guidelines and Empirical Illustration", *MIS Quarterly*, Vol. 33, No. 1, 2009, pp. 177-195.
- [63] Yu, S. M. and T. Y. Yoo, "Antecedents of Psychological Detachment from Work and It's Effect on Task Performance", *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, Vol. 28, No. 2, 2015, pp. 127-149.

■ 저자소개



박 정 렬

충북대학교 경영정보학과에서 경영정보학 전공으로 석사학위를 취득하였고, 현재 충북대학교 경영정보학과에서 박사과정에 재학 중이다. 경영정보학회, 정보기술응용학회, 경영학회, 한국기업경영학회 및 유통학회 등의 학술대회에서 논문을 발표하였고, Journal of Information Technology Application and Management, 기업경영연구 등 국내 저널에서 논문을 출판하였다. 주요 관심분야는 연결되지 않을 권리, 분산기억, 지식경영, 오가닉 비즈니스 그리고 블록체인 등이다.

충북대학교 경영정보학과에서 경영정보학 전공으로 석사학위를 취득하였고, 현재 충북대학교 경영정보학과에서 박사과정에 재학 중이다. 경영정보학회, 정보기술응용학회, 경영학회, 한국기업경영학회 및 유통학회 등의 학술대회에서 논문을 발표하였고, Journal of Information Technology Application and Management, 기업경영연구 등 국내 저널에서 논문을 출판하였다. 주요 관심분야는 연결되지 않을 권리, 분산기억, 지식경영, 오가닉 비즈니스 그리고 블록체인 등이다.



권 순 등

현재 충북대학교 경영정보학과 교수로 재직하고 있다. 서울대학교 경영대학에서 경영정보학전공으로 박사학위를 취득하였다. British Journal of Management, Journal of Information Technology Application and Management, Information Systems Review, Asia Pacific Journal of Information Systems, 경영학연구, 한국경영과학회지, 기업경영연구, 경영과정정보연구 등의 국내·외 저널에 다수의 논문을 발표하였고, 저서 및 역서로 한국기업의 경영정보시스템 변천사(서울대), 경영정보론(홍문사), 비즈니스정보시스템(생능출판사), B2B와 e마켓플레이스(법문사), 대학경영혁신과 정보인프라 구축(서울대) 등이 있다. 주요 관심분야는 SNS에서의 개인 정보보호, SCM 기반의 스마트팩토리, 스마트워크, 지정의(知情意)적 IT 접근 등이다.

현재 충북대학교 경영정보학과 교수로 재직하고 있다. 서울대학교 경영대학에서 경영정보학전공으로 박사학위를 취득하였다. British Journal of Management, Journal of Information Technology Application and Management, Information Systems Review, Asia Pacific Journal of Information Systems, 경영학연구, 한국경영과학회지, 기업경영연구, 경영과정정보연구 등의 국내·외 저널에 다수의 논문을 발표하였고, 저서 및 역서로 한국기업의 경영정보시스템 변천사(서울대), 경영정보론(홍문사), 비즈니스정보시스템(생능출판사), B2B와 e마켓플레이스(법문사), 대학경영혁신과 정보인프라 구축(서울대) 등이 있다. 주요 관심분야는 SNS에서의 개인 정보보호, SCM 기반의 스마트팩토리, 스마트워크, 지정의(知情意)적 IT 접근 등이다.