

## 직무와 관련된 역할과 조직내 대인관계가 결근에 미치는 영향에 관한 연구\*

서재현

대구대학교 경상대학 경영학과 교수

본 연구는 결근을 연구하기 위하여 Brooke, Jr. (1986)가 제시하고 있는 모델의 부분적인 수정 및 새로운 변수의 첨가를 통하여 직무스트레스 및 직무만족이 음주행동을 통하여 결근에 이르는 과정을 연구하였다. 특히, 기존에 제시된 모델에서 간과하고 있는 대인관계의 중요성을 새로운 원인변수로 설정하였으며, 음주행동을 통하여 결근에 이르는 과정을 중재하는 새로운 변수로서 직무스트레스를 사용함으로써 기존에 제시된 모델을 개선하여 종업원들이 실질적으로 느끼는 과정을 최대한 반영하기 위한 노력을 경주하였다.

연구의 결과는 Brooke, Jr. & Price (1989)의 연구에서와 같이 역할과 관련된 부정적인 영향은 직무불만족에 유의한 영향을 미치고 있으며 직무스트레스에는 유의한 영향을 미치지 않는 반면에, 대인간의 신뢰도는 직무스트레스 및 직무불만족에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타나고 있다. 또한 이러한 대인간 신뢰도는 집단주의 성향을 소유하고 있는 종업원이 개인주의적인 성향을 소유하고 있는 종업원 보다도 훨씬 중요하게 생각하고 있다는 결과를 보여주고 있다. 이러한 결과에 대하여 결론 및 토론 부분을 통하여 시사점 및 제약점에 대하여 심도있는 논의를 제공하였다.

### I. 서 론

종업원의 결근이 조직의 성과에 미치는 영향이 과소평가 될 수 없음에도 불구하고 (Allen, 1981) 결근이란 개념은 많은 주목을 끌지 못했다. 결근은 궁극적으로 이직으로 이어지는 퇴사과정 (withdrawal process) 을 연구하는 변수중 하나로 많이 사용 되었음에도 불구하고, 결근이란 개념 자체를 연구하기 위한 모델이 많이 제시되고 있지 않다는 것이 이러한 사실을 반증하고 있다.

결근을 연구하기 위한 많지 않은 모델중에서 Steers 와 Rhodes (1978) 의 모델은 첫째, 직무만족과 같이 기존에 많이 쓰이는 변수들 이외에 다양한 분야의 변수들을 사용하여 다변량적인 접근법

을 강조하고 있으며, 둘째, 자발적인 결근과 비자발적인 결근을 구분하여 하나의 모델을 구성하고 있다는 면에서 결근이라는 개념이 조직행동의 연구 (예, Mowday, Porter, & Steers, 1982) 에 자주 사용될 수 있는 기초를 마련하였다. 그러나 이들의 모델은 실증연구에 응용하기 어렵고 (Chadwick-Jones, Nicholson, & Brown, 1982) 통합적이지 못하다는 단점을 안고 있었다. Brooke, Jr. (1986)는 그들의 모델이 다음과 같은 단점을 지니고 있다고 지적하고 있다: 첫째, 일부 사용된 변수들은 개념적 타당성이 없고, 둘째, 일부 변수들을 정확히 정의하지 못하고 있으며, 셋째, 모델에 사용된 개념과 변수들을 혼동하여 사용하고 있으며, 넷째, 중요하다고 인정되고 있는 변수들이 누락되었으며, 다섯째, 사용된 변수들의 가정이 잘못되어

논문 접수일 : 97. 2      게재확정일 : 97. 4

\* 이 논문은 1996학년도 학술진흥재단 연구비 지원에 의한 논문임.

본 논문의 심사과정에서 귀한 조언을 해주신 익명의 두 심사위원께 감사드립니다.

있다. 이러한 단점을 보완하기 위하여 Brooke, Jr.(1986)는 보다 정제된 결론모델을 제시하고 있으며, Brooke, Jr. 와 Price (1989) 에 의해서 실시된 실증적인 검증의 결과 처음 제시된 결론모델과는 다른 아주 간단한 형태의 결과를 보여주고 있다. 특히 결론의 결정변수가 결론에 미치는 영향을 증대하는 변수로 제시된 변수들이 그 역할을 못하는 것으로 나타나고 있다 (예, 건강상태, 알콜의 사용). 이러한 연구의 결과는 Brooke, Jr. (1986) 가 처음 주장했듯이 모델의 적합성 또는 중요변수의 누락이라는 의심을 갖게 하는 결과라 할 수 있다. 물론 제시된 모델의 타당성을 거론하기 전에 보다 많은 실증연구가 필요하다 할 수 있다. 그러나 보다 많은 실증연구를 통하여 제시된 모델의 타당성을 논의하기 전에 모델 자체의 정제에도 다시 한 번 관심을 기울여야 할 것이다. 특히 단순한 모델 자체의 정제보다는 새로운 변수 또는 기존의 변수를 이용하여 (Brooke, Jr., 1986) 개념적으로 일관성이 있는 인과관계 모델의 성립을 통하여 결론에 영향을 미치는 요소들에 관한 체계적인 연구가 시급하다 할 수 있을 것이다.

따라서 본 연구는 Brooke, Jr. (1986)의 연구를 기초로 하여, 개인과 직무가 조직을 구성하는 중요한 요소라는 측면에서 개인이 조직내에서 수행하는 역할과 대인관계에 대한 신뢰가 스트레스와 알콜사용이라는 매개변수를 통하여 결론에 어떠한 영향을 미치는가에 대하여 알아 보고자 한다. 결론의 원인이 될 수 있는 변수는 직무와 관련되어 있지 않은 생활에서도 많이 발생할 수 있을 것이다 (예, 가족의 입원등...). 그러나 본 연구는 직무와 관련된 결론에 초점을 맞추어 직무를 통하여 경험할 수 있는 대인관계 및 역할과 관련된 부정적인 경험이 결론에 미치는 영향을 알아보고자 한다. 더

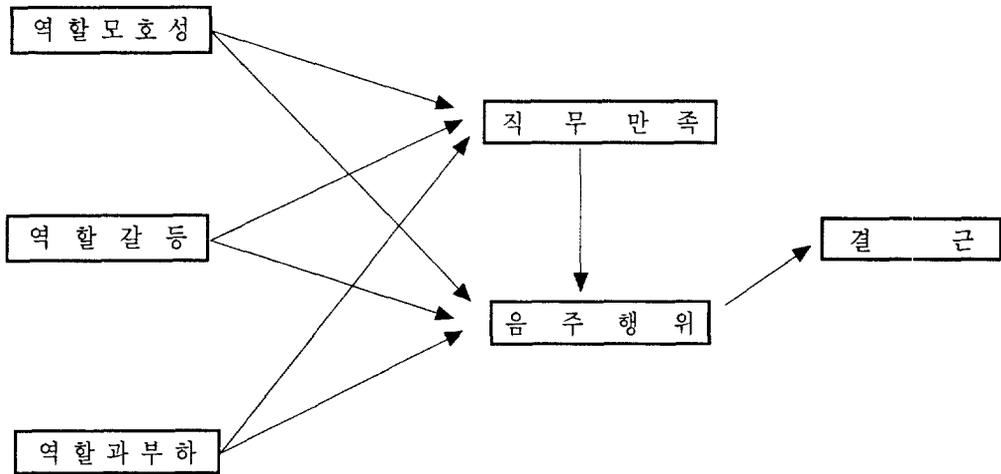
우기 비교문화적인 연구에서 많이 사용되고 있는 집단주의와 개인주의라는 문화적 영향을 받은 개인의 성향차이가 역할수행과 대인관계에 미치는 영향력의 차이를 통하여 결론에 미치는 영향력에 대하여 살펴보고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 역할과 결론과의 관계

결론의 원인을 체계적으로 연구하기 위한 모델을 제시한 Brooke, Jr. (1986)는 역할이 결론에 미치는 영향을 다음과 같이 설명하고 있다. 그는 역할 모호성 (Jackson & Schuler, 1985), 역할갈등 (Kahn, 1978; Rizzo, House, & Lirtzman, 1970), 역할과중성 (Kahn, 1978; Beehr, Walsh, & Taber, 1976) 등이 개인의 음주와 건강상태에 직접적인 영향을 통하여 결론에 간접적인 영향을 미친다고 주장하고 있다. 그는 역할과 관련된 모호성, 갈등, 과중성이 증가함에 따라 불만족이 야기되며, 이러한 불만족이 개인의 건강에는 부정적인 영향을 미치는 반면에 개인의 음주량에 미치는 긍정적인 영향을 통하여 결론에 간접적으로 영향을 준다고 주장하고 있다. 결국 그는 역할이 결론에 이르게 되는 것은 개인이 수행하는 역할의 특성으로 인하여 직무불만족이 야기되어 음주의 문제를 통하여 결론으로 이르거나, 역할의 특성이 직접적으로 음주에 영향을 줌으로써 결론에 이르게 된다고 주장하고 있다 (그림 1 참고).

그러나 이러한 주장은 개인이 수행하는 역할이 어떻게 음주와 직무불만족을 통하여 결론에 이르는



〈그림 1〉 Brooke, Jr.(1986)의 모델

가를 정확히 대표하지 못하는 문제를 안고 있다. 특히, 개인의 역할이 음주를 통하여 결근에 미치는 영향을 설명하는데 필요한 중요한 과정변수의 누락이라는 결과를 보여주고 있다. 역할이 직접 음주로 연결된다기 보다는 역할에 따른 부정적 결과에 대한 대처방법으로 음주를 사용할 수 있다고 주장할 수 있을 것이다. 이러한 문제점은 Brooke, Jr (1986)의 모델을 실증적으로 검증한 연구결과에서도 찾아볼 수 있다 (Brooke, Jr., & Price, 1989). 그들의 연구결과는 역할의 모호성만이 직무만족을 통해 간접적으로 결근에 영향을 보이는 반면에, 역할과 관련된 어떤 변수도 음주와 직접적인 관계를 보이지 않았다.

역할모호성, 역할갈등, 역할과중성등이 음주에 직접적인 영향을 미친다는 주장은 모든 사람이 이러한 역할의 특성에서 오는 부정적인 영향을 일정하게 받아 들인다는 가정에 기초하고 있다. 그러나 같은 수준의 역할모호성, 역할갈등, 역할과중성등이 주는 부정적 영향력을 개인의 인식 정도에 따라

차등적으로 느낄 수 있다(Cordes & Dougherty, 1993; Rosenman, 1990). 직무를 통하여 형성할 수 있는 부정적인 영향으로 직무불만족과 직무스트레스 등을 들 수 있다. 특히, 직무스트레스의 부정적인 영향에 대하여 Lazarus and Folkman (1984)은 개인에게 주어진 상황은 개인이 스트레스를 주는 상황이라고 인식할 때만 스트레스를 유발하는 상황으로 개인은 받아 들인다는 이론을 제시하고 있다. 개인이 소유하고 있는 자원이나 富에 해를 끼칠 수 있다고 생각되었을 때 스트레스가 유발된다는 것이다. 개인에 따라 역할모호성, 역할갈등, 역할과중성을 인내하는 정도가 다를 수 있으며, 부정적인 영향력이 개인이 인내할 수 있는 한계를 넘지 않는 한 개인에게 자신의 역할이 야기시키는 문제는 그다지 중요한 문제가 아닐 것이다.

역할에 따른 음주는 역할에서 오는 부정적인 결과에 대한 대처 방안의 하나로서 음주를 사용하는 것을 의미한다. 따라서 역할이 직접적으로 음주에 영향을 준다고 보다는 역할에서 오는 부정적인 결

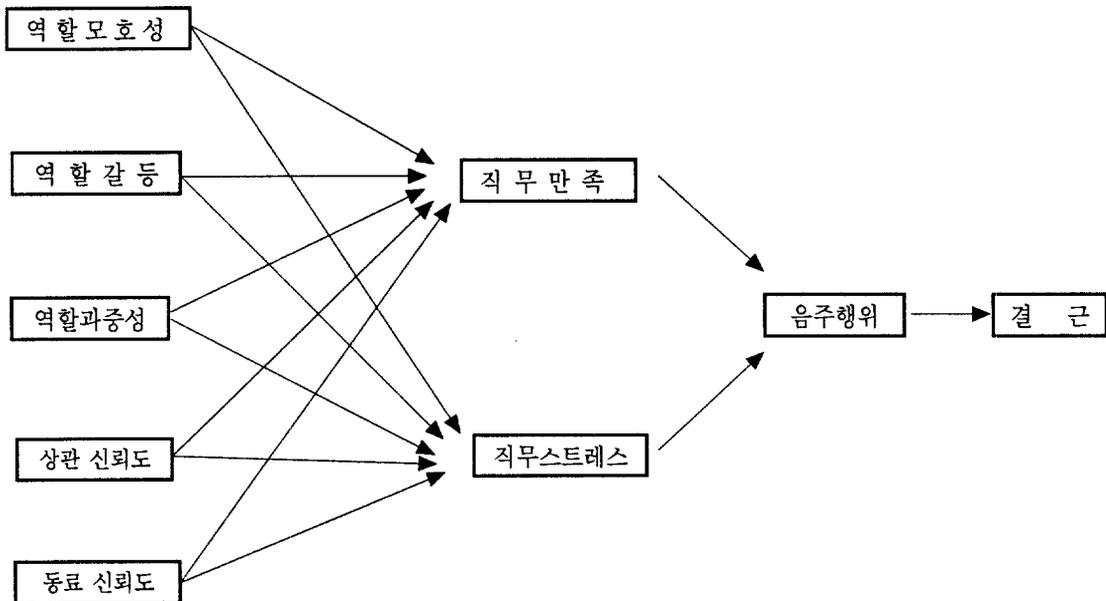
과가 음주행동에 영향을 미친다 할 수 있다. 따라서 개인의 인내 한계를 넘는 역할의 부정적인 영향력이 직무불만족 또는 스트레스와 같은 정신적인 불안함을 유발할때 이를 해소하기 위한 음주행동으로 이어지며, 음주의 결과로 결근을 할 수 있는 것이다. 단편적인 실증연구의 결과들이 이같은 주장을 뒷받침 해 주고 있다. 스트레스란 종업원에게 주어진 요구사항, 제약조건, 기회등에서 생겨난다 (McGrath, 1976; Schuler, 1980). 이런 측면에서 보면 조직내에서 개인이 수행하고 있는 역할은 중요한 스트레스의 원인으로 밝혀지고 있다 (Caplan, Cobb, French, Van Harrison, & Pinneau, 1975; Gupta & Beehr, 1979; Hendrix, 1985; Parker & Decotiis, 1983; Rizzo, House, & Lirtzman, 1970). 유발된 스트레스는 개인에게 육체적, 정신적 증상을 유발하게 되며, 정신적, 육체적 긴장상태를 해소하기 위

하여 종업원들은 음주라는 방법을 사용할 수 있으며 (Cooper & Melhuish, 1984; Markowitz, 1984; Hingson, Mangione, & Barrett, 1981; Trice & Roman, 1978), 결과적으로 결근을 하게 된다 (Margolis, Kroes, & Quinn, 1974; Breaugh, 1980)는 주장이 보다 설득력 있어 보인다 (그림 2 참조).

따라서 Brooke, Jr. (1986)의 역할과 관련된 특징이 음주를 통하여 결근에 직접적인 영향을 미친다는 주장보다는 역할이 개인에 주는 스트레스 및 직무불만족의 부정적인 영향이 음주를 통하여 결근에 영향을 준다고 가정할 수 있을 것이다.

H1a: 역할모호성, 역할갈등, 그리고 역할과중성은 직무만족을 통하여 음주행위와 결근에 영향을 줄 것이다.

H1b: 역할모호성, 역할갈등, 그리고 역할과중성은 직무스트레스를 통하여 음주행위와 결근에 영향을 줄 것이다.



〈그림 2〉 수정된 모델

은 직무 스트레스에 대한 영향을 통하여  
음주행위와 결근에 영향을 줄 것이다.

## 2.2 대인관계와 결근과의 관계

조직에서 형성할 수 있는 대인관계에 대한 신뢰도가 또 다른 결근의 원인이 될 수 있다는 사실은 대인관계가 직무만족 (Locke, 1976) 및 스트레스 (Blau, 1964)와 연관된 관계를 통하여 설명할 수 있을 것이다.

조직내에서 형성될 수 있는 대인관계와 직무만족 간의 관계는, 단면적 직무만족을 구성하는 중요한 요소중에 상관과 동료에 대한 만족 (Locke, 1976)이 포함되어 있다는 점에서 찾아 볼 수 있다. 매일 상대하는 상관 또는 동료와의 불편한 관계는 직접적으로 직무에 대한 불만족으로 이어질 수 있다는 것을 보여주고 있다. 거의 모든 직무만족을 측정하기 위한 척도에는 직무만족의 영향요소로 직장내 대인관계에 대한 문항을 포함하고 있다 (예, Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967). Hackman and Oldham (1980; 1986)은 종업원들이 직무만족을 구성하는 요소로서 직장내에서 종업원들이 형성할 수 있는 동료와 상관으로 대표될 수 있는 인간관계의 중요성을 강조하였다. 이러한 인간관계가 동기부여에도 중요한 역할을 한다고 주장하였다.

반면에 조직내에서 형성할 수 있는 대인관계와 스트레스에 관한 대부분의 연구는 사회적 지지 (social support)라는 측면에서 실시되었으며, 직무를 통하여 얻은 스트레스는 사회적인 지지를 받음으로서 감소될 수 있다는 사실에 집중되었다 (Burke & Weir, 1978; 1980; Cobb, 1976; Cohen & Wills, 1985; LaRocco, Hours, &

French, 1980). 특히 상관과 동료가 보여주는 사회적지지는 직무스트레스를 줄이는 중요한 역할을 하는 것으로 나타났다 (Greenglass & Burke, 1988; Russell, Altmaier, & Van Velzen, 1987). 이러한 사회적 지지와 관계된 연구들은 조직내에서 형성할 수 있는 대인관계를 단순한 상황적변수 (situational variable)로 취급하고 있었다. 그러나 조직내에서 형성될 수 있는 인간관계는 단순한 상황적변수로 취급되기 보다는 직무의 일부로서 여겨져야 할 것이다. 앞에서 언급했듯이 직무만족을 구성하는 중요한 요소로 상관 및 동료와의 만족을 무시할 수 없을 것이다. 이와 같은 맥락에서 동료 및 상관과의 관계는 중요한 스트레스의 원인으로 여겨져야 할 것이다 (Cooper & Marshall, 1978; Maslach, 1978; Maslach & Jackson, 1984; Quick & Quick, 1984). 특히, 조직내 동료 및 상관과의 단결을 중요시 여기는 조직에서는 매끄럽지 못한 대인관계는 커다란 스트레스의 원인이 될 수 있으며, 이러한 대인관계의 중요성은 개인의 성향에 따라서 많은 차이를 보일 수 있을 것이다.

몇몇 연구들이 이러한 동료 및 상관이 스트레스의 직접적인 원인이 될 수 있다는 것을 보여주고 있다. Leiter and Maslach (1988)는 상급자 및 동료와 맺은 인간관계의 유형이 보여주는 다른 감정적, 정신적 문제와의 연관성을 연구하였다. 정신병원의 간호원을 대상으로 실시된 연구에서 그들은 같이 근무하기에 즐거운 동료와 상급자를 그렇지 못한 동료와 상급자로 구분하여 실시한 연구에서 같이 근무하기에 즐겁지 않은 동료 및 상급자가 중요한 스트레스의 원인이 된다는 것을 보여주고 있다. Mayes, Barton & Ganster (1991)는 나이에 따라 상급자와의 관계가 스트레스의 원인으로

다르게 작용하고 있다는 것을 보여주었다. 생산성만을 강조하는 상급자와의 관계에서 나이가 많은 종업원이 나이가 적은 종업원 보다 적은 스트레스를 받는 것으로 나타났으며, McDonald & Korabik (1991) 은 남자가 여자보다 직장내에서 대인관계로부터 많은 스트레스를 받고 있는 것을 보여 주었다.

이러한 일련의 연구들은 직장내에서 상급자와 동료의 관계로 대표될 수 있는 대인관계에 대한 신뢰도가 직접적으로 스트레스 및 직무불만족의 원인이 될 수 있다는 것을 보여 주고 있다. 앞에서 언급했듯이 대인간 신뢰의 문제로부터 생겨나는 스트레스도 음주를 통하여 결국으로 이어질 수 있는 중요한 원인을 제공하고 있다고 할 수 있다. 그러나 이러한 대인관계의 중요성도 개인의 성향에 따라 다른 영향력을 보일 수 있을 것이다.

H2a: 동료 및 상관에 대하여 형성하게 되는 대인관계에 대한 신뢰도는 직무만족을 통하여 음주행위와 결론에 영향을 줄 것이다.

H2a: 동료 및 상관에 대하여 형성하게 되는 대인관계에 대한 신뢰도는 직무 스트레스를 통하여 음주행위와 결론에 영향을 줄 것이다.

### 2.3 개인주의와 집단주의

개인주의와 집단주의로 대표될 수 있는 문화의 영향을 받은 개인의 성향에 따라 대인간 신뢰도의 중요성은 음주 및 결론에도 차등적인 영향을 보이게 될 것이다. 개인주의와 집단주의의 구별은 문화라는 개념 또는 문화의 영향을 받아서 형성하게 되

는 개인의 믿음을 나타내는 것으로 사용되었다. Triandis, Leung, Villareal, and Clark (1985)은 개인주의와 집단주의가 한 국가의 문화적 영향을 나타내는 반면에 idiocentrism 과 allocentrism 은 문화의 영향을 받아서 형성되는 개인의 믿음을 나타내는 것으로 구분하고 있다. 그러나 본 연구에서는 기존의 연구와 일관성을 유지하기 위하여 개인주의와 집단주의를 문화의 영향을 받은 개인이 형성하게 되는 신념이라는 개념으로 사용하고자 한다.

Parsons and Shils (1951)가 개인주의와 집단주의라는 개념을 처음 소개한 이래로, 비슷한 문화적 구분이 많이 개발되었다 (e.g., Hofstede, 1980; Kluckhohn & Strodtbeck, 1961; Mead, 1967). 그러나, 개인주의와 집단주의에 대한 구분은 전공을 불문하고 문화가 개인의 태도와 행동에 미치는 영향을 연구하기 위한 비교문화적인 연구에 가장 많이 사용되었던 문화의 분류라 할 수 있을 것이다 (e.g., Hofstede, 1980; Hsu, 1981; Hui & Triandis, 1986; Ishii-Kuntz, 1989; Parsons & Shils, 1951; Tönnis, 1963; Triandis, 1986; Westen, 1986).

개인주의와 집단주의를 구분하는 특징은 집단주의가 개인주의 보다 집단의 목표달성과 집단구성원의 중요성을 강조하고 있다는 사실에서 발견할 수 있을 것이다. 집단주의 문화는 가이드, 조언, 집단내 사회화를 통한 집단구성원들 사이의 상호의존의 극대화를 강조한다. 집단 구성원들의 지위는 안정적이며, 집단에 속한 구성원들은 공동의 목표와 이익을 공유하고 있으며, 집단적인 결과를 얻기 위하여 노력한다 (Olson, 1971). 집단의 조화 및 복지는 상호협력과 집단의 목표달성을 통하여 이룩할 수 있다. 집단주의 문화는 집단의 목표가 개인의 목

표보다 우선한다는 것을 강조하고 있다 (Triandis, Leung, Villareal, & Clark, 1985). 많은 연구들은 집단주의하의 종업원들이 개인의 목표보다 집단의 목표를 우선한다는 것을 실증연구를 통하여 보여주고 있다 (e.g., Triandis, Bontempo, Villareal, Asai, & Lucca, 1988; Triandis, Leung, Villareal, & Clark, 1985). 특히, Early (1989)는 집단주의하의 종업원들은 다른 사람들이 그들의 업무에 대한 노력을 인식해 주는 것과 인식해 주지 않는 것에 상관없이 집단의 목표 달성을 위하여 노력한다는 것을 보여주고 있다.

집단주의에 비하여 개인주의 문화에서의 종업원들은 개인의 행동이 다른 사람들에게 미치는 영향에 대하여 신경을 덜 쓰는 경향이 있다. 반면에, 개인주의 문화에서는 집단보다는 개인이 더욱 강조된다 (e.g., Azuma, 1984; Sampson, 1985; Triandis et al., 1985). Bontempo, Lobel, & Triandis (1990)는 개인주의 문화하에 있는 사람들은 인지된 집단의 규범보다는 개인의 감정에 따라서 행동한다는 것을 발견하였다.

집단주의 문화의 또 다른 특징은 내집단과 외집단을 구별하는 것이다. 내집단원은 한 개인이 소속하기 원하는 집단에 소속해 있는 사람들을 의미한다. 내집단의 구성원들은 자신들의 행동이 다른 구성원에게 미치는 영향에 관심을 갖고 있다 (Jones & Bock, 1960; Triandis, 1986). 집단주의자들에게는 집단이 개인의 심리적 중심인 반면에 개인주의자들은 자기 자신을 심리적인 중심으로 여기고 있다 (Hui & Triandis, 1986). 집단주의하에서 내집단의 구성원들은 다른 내집단원으로 부터 보다 많은 지지를 받는 경향이 강하고 (Triandis et al., 1985), 이러한 지지는 생활의 스트레스를 완화시키는 완충작용을 하며 (Cohen & Hoberman,

1983) 개인의 건강을 보호해주는 작용을 한다 (Gottlieb, 1983). 더우기 내집단의 구성원들 간에는 보다 활동적인 의사소통이 이루어지며 (Gudykunst, Yoon, and Nishida, 1987), 서로 상호간에 의지하는 경향이 있다 (Bond & Forgas, 1984). Bond and Forgas (1984)는 개인주의적인 사람보다 집단주의적인 사람들이 신뢰도를 형성하는 과정에서 대상이 되고 있는 개인의 양심에 보다 많은 관심을 기울이고 있다는 것을 발견하였다.

이러한 개인주의와 집단주의간의 차이는 결론을 결정하는 행위에도 반영될 수 있을 것이다. 개인이 소유하고 있는 문화적인 성향에 따라 조직내에서 형성하게 되는 대인관계가 음주행동과 결론에 영향을 미치는 정도의 차이를 보이게 할 수 있을 것이다. 조직내에서 형성하게 되는 대인관계의 중요성의 정도는 문화적 성향에 따라 사람마다 다른 의미를 부여할 수 있을 것이다. 집단주의적인 성향을 소유한 사람은 개인주의적인 성향의 소유자 보다도 대인관계의 중요성을 더욱 강조할 수 있을 것이다. 집단주의적인 성향을 소유한 사람은 내집단원 사이에 형성하게 되는 대인적인 신뢰가 그들의 성향을 만족시키는 수단으로 여길 수 있을 것이다. 내집단원과의 불신과 불만족한 관계는 매우 많은 스트레스를 유발하는 동기로 작용할 수 있을 것이다. 그들은 음주라는 방법을 사용하여 이러한 불편한 상황에 대처할 수 있을 것이다.

H3a: 집단주의적인 성향을 소유한 사람은 개인주의적인 성향을 소유한 사람에 비하여 대인관계에 대한 신뢰와 직무만족사이에 보다 강한 관계를 보일 것이다.

H3b: 집단주의적인 성향을 소유한 사람은 개인

주의적인 성향을 소유한 사람에 비하여 대인관계에 대한 신뢰와 직무 스트레스 사이에 보다 강한 관계를 보일 것이다.

### III. 연구방법

#### 3.1 연구설계 및 연구절차

본 연구에 사용된 자료를 수집하기 위하여 설문지를 사용하였다. 사내 훈련기간을 이용하여 참석자에게 본 연구에 대한 모든 정보를 제공한 후 자유로운 참여를 원칙으로 하였다. 수집된 자료는 집단을 대상으로 분석될 것이며, 순수한 학문적인 목적으로 사용될 것이라는 약속이 참여자에게 주어졌으며, 응답의 익명성이 보장된다는 것이 강조되었다.

#### 3.2 연구참여자

본 연구를 위하여 참여한 응답자들은 한국의 서비스 산업에 종사하고 있는 종업원들이다. 연구에 참여한 사람들은 모두 226명이었으며 연구에 사용할 수 있는 응답을 보여준 사람은 204명 이었다. 이들중 94%는 남자였으며, 6%가 여자였다. 연구에 참여한 사람들 나이의 중앙치는 31세였으며, 평균적으로 36개월 이상 회사에서 근무하고 있는 것으로 나타났다.

#### 3.3 분석방법

수집된 자료를 분석하기 위하여 LISREL VIII (Jöreskog & Sörbom, 1993)을 사용하였다.

Brooke (1986)이 제시한 모델을 기초로 대인간의 신뢰와 직무 스트레스를 사용하는 새로운 모델이 제시되었다 (그림 2 참고). 제시된 가설을 검증하기 위하여 Anderson and Gerbing (1988)이 제시하고 있는 2단계의 분석방법이 사용되었다.

분석의 첫 번째 단계는 확정요인 분석 (Confirmatory Factor Analysis)을 통하여 연구에 사용된 개념을 측정하기 위한 척도들의 요인구조를 확인하는 단계이다. 첫 단계는 둘째 단계 분석을 위한 준비단계로서 Anderson and Gerbing (1988)은 만일 수집된 자료와 가정한 공분산이 일치하지 않으면 수정을 해야 한다고 주장하고 있다. 그들은 이러한 수정이 다음 단계의 분석에서 실시하게 되는 구조모델의 분석에 어떠한 영향도 미치지 않는다고 주장하고 있다. 또한 그들은 보수적인 분석이 되기 위하여 단일항목을 사용하는 개념들은 신뢰도를 0.9로 고정하여 분석할 것을 권장하고 있다.

두 번째 단계는 첫 번째 단계를 통하여 수정된 자료를 이용하여 모델비교법을 실시하는 것이다. 제시된 모델들 사이의  $\chi^2$  (chi-square) 차이를 이용하여 가설검증을 실시하는 것이다. 본격적으로 제시된 모델들을 비교하기 전에 null 모델과 측정모델을 먼저 비교하여 본 연구에 사용하고 있는 개념들 사이에 많은 공분산이 존재하고 있다는 것을 확인한 후, 제시된 모델들 사이의 모델 적합치 차이를 분석하는 것이다. 본 연구를 위하여 다음과 같은 5개의 모델을 이용하였다.

첫 번째 모델은 구조모델이다 (그림 2 참조). 이 모델은 잠재적 개념들 사이의 관계를 자유롭게 측정하는 모델이다. 구조모델을 기초로 하여 다음에 제시되는 모델의 중요성이 측정되었다. 두 번째 모델은 구조모델에서 역할과 관련된 변수와 직무만족 사이의 관계를 제한한 모델이다. 두 개념사이의 관

계를 제한한 것 이외에 구조모델과 모든 것이 동일한 모델이다. 구조모델과 두 번째 모델을 비교하여서 가설 1a가 검증될 수 있다. 만일 역할관련 변수들과 직무만족사이의 관계를 제한한 것이 모델의 적합치를 악화시키는 결과를 낳는다면, 두 모델사이의  $\chi^2$  차이는 통계적으로 유의한 결과를 낳게 될 것이다. 환언하면, 역할관련 변수들과 직무만족사이의 관계가 매우 중요함을 나타내는 것이다. 세 번째 모델은 역할관련 변수들과 직무 스트레스사이의 관계측정을 제한하는 모델이다. 이 모델을 구조모델과 비교하여 가설 1b를 검증하게 될 것이다. 역할관련 변수들과 직무 스트레스 사이의 관계를 제약하는 것이 구조모델과 비교한 세 번째 모델의 적합치를 악화시킬 것으로 기대된다. 구조모델과 비교할때 통계적으로 유의한 적합치의 차이를 보인다는 것은 가설 1b가 기각될 수 없다는 것을 보여주는 것이다. 네 번째 모델은 대인관계에 대한 신뢰도와 직무만족 사이의 관계측정이 제약된 모델이다. 두 개념사이의 관계를 제약함으로써 적합치가 악화될 것으로 기대된다. 구조모델에 비교하여 적합치가 악화된다는 것은 두 개념사이의 관계가 중요하다는 것을 의미하는 것이다. 가설 2a가 이러한 비교를 통하여 검증될 수 있을 것이다. 다섯째 모델은 대인관계의 신뢰도와 직무 스트레스 사이의 관계제약을 포함하는 모델이다. 구조모델과의 비교를 통하여 가설 2b를 검증할 수 있다.

가설 3을 검증하기 위해서 넷째 모델과 다섯째 모델을 구조모델과 비교하게 될 것이다. 개인주의와 집단주의 성향을 가진 사람을 구분하여 두 개의 집단을 구성한 후 집단별 비교를 실시하게 될 것이다. 모델사이의 관계 및 집단별 차이의 비교를 통하여, 만일 통계적으로 유의한 차이를 보인다면 집단별로 사용된 개념들 사이의 관계를 추정할 수 있

게 될 것이다.

또한 제시된 모델들 사이의 차이를 검토하기 위하여 다음과 같은 적합도 지수가 사용되었다.

카이스퀘어 (Chi-square). 제안된 모델의 적합도를 측정하기 위하여  $\chi^2$  를 이용하였다 (James, Muliak, & Brett, 1982).  $\chi^2$  지표는 사용된 표본의 크기에 영향을 받으며 어떠한 상황에서도 계산될 수 있다는 문제점을 보여주고 있다 (Anderson & Gerbing, 1988; Marsh, Balla, & McDonald, 1988). 따라서, 다음과 같은 다른 지표도 함께 사용하였다.

카이스퀘어/자유도 비율. 이 지표는 자유도의 증감에 따른  $\chi^2$  지표의 변화를 보여주는 것이다. 비율이 1에 가까울수록 제시된 모델과 자료사이의 높은 적합도를 보여주는 것이다.

Root-mean-square residual (RMSR). RMSR은 수집된 자료로부터 계산되는 공분산 행렬을 가정한 공분산 행렬과 비교하여 산출하는 분산-공분산 행렬이다 (Jöreskog & Sörbom, 1993). 일반적으로 RMSR이 적을수록 제시된 모델이 주어진 자료에 잘 적합되는 것을 의미하는 것이다. 이 지표는 서로 다른 모델들이 주어진 자료에 적합한 정도를 비교하기 위한 용도로 유용하게 사용된다.

Tucker-Lewis Index (TLI). TLI의 강점은 자료의 크기에 민감하지 않다는 것이다 (Marsh, Balla, & McDonald, 1988). 이것은  $\chi^2$  지표의 문제를 보조할 수 있는 지표이다. TLI는 구조모델의 분산이 전체적인 분산에서 차지하는 비율과 흡사하다. 따라서 작은 숫자의 TLI는 수집된 자료에 제시된 모델이 잘 적합하는 것을 보여주는 것이다.

### 3.4 사용된 척도

역할과 관련된 척도. 역할모호성, 역할갈등, 역할과중성을 측정하기 위하여 Rizzo, House, and Lirtzman (1970)이 제시하고 있는 척도를 수정하여 Peterson et. al (1995)이 제시하고 있는 설문을 사용하였다. Peterson et. al (1995)은 21개 국가에서 수집된 자료의 분석을 통하여 문화적으로 타당성 있는 설문을 제시하고 있다. 설문지는 Likert의 5점 척도를 사용하여 구성되었다 (1 = 매우 정확함, 5 = 매우 부정확함). 역할갈등, 역할모호성, 역할과중성의 크롬바하 알파는 각각 0.65, 0.82, 0.80 이었다.

직무만족. 직무만족을 측정하기 위하여 Minnesota Job Satisfaction Questionnaire (MSQ)를 사용하였다 (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967). MSQ는 직무자체, 동료, 상관, 승진 등에 관한 20개의 문항으로 구성되어 있다. 설문지는 Likert의 5점 척도를 이용하여 구성하였다 (1 = 절대 반대, 5 = 절대 찬성). 사용된 척도의 크롬바하 알파는 0.76이었다.

직무스트레스. 직무스트레스를 측정하기 위하여 Cohen, Kamarak, & Mermelstein (1983)에 의하여 개발된 문항들이 사용되었다. 개인적 문제 해결의 어려움, 모든 일이 순조롭게 진행됨, 문제가 쌓이고 있음, 문제해결의 정도 등을 묻는 문항으로 구성된 설문지는 Likert의 5점 척도를 사용하여 구성되었다 (1 = 절대 반대, 5 = 절대 찬성). 요인분석을 통하여 선택된 2 문항이 본 연구에서 사용되었으며, 사용된 문항의 크롬바하 알파계수는 0.55 였다.

상관에 대한 신뢰. 상관에 대한 신뢰를 측정하기 위하여 Robert and O'Reilly (1974)에 의해서

개발된 문항을 사용하였으며, 사용된 문항의 크롬바하 알파계수는 0.58을 보여 주었다.

동료에 대한 신뢰. 동료에 대한 신뢰를 측정하기 위하여 McAllister (1995)가 개발한 문항을 사용하였다. 총 6 개의 문항으로 구성된 설문은 Likert의 5점 척도를 사용하여 구성하였다 (1 = 절대 반대, 5 = 절대 찬성). 요인분석을 통하여 5개의 문항을 채택하여 사용하였으며, 사용된 문항의 크롬바하 알파는 0.73을 보여 주었다.

음주행동. 음주행동을 측정하기 위하여 Havlovic & Keenan (1991)이 개발한 척도를 사용하였다. 전체적인 음주행동을 측정하는 설문은 Likert의 5점 척도를 사용하여 구성되었다 (1 = 거의 하지 않음, 5 = 거의 매일 함).

결근. 결근을 측정하기 위하여 Morgan and Herman (1976)이 제시한 척도를 수정 보완하여 Brooke, Jr. (1986)가 완성한 척도를 사용하였다. Likert의 5-point Likert 척도를 사용하여 설문지를 구성하였으며 (0 = 절대로 결근 않음, 4 = 4회 이상 결근함), 분석을 위하여 "1 = 절대로 결근하지 않음, 5 = 4회이상 결근함"으로 재분류하였고, 사용된 문항들의 크롬바하 알파는 0.79를 보여주었다.

개인주의와 집단주의. 문화의 영향을 받아서 형성되는 개인의 성향을 측정하기 위하여 Wagner (1995)가 개발한 설문을 이용하였다. Wagner는 동일한 문화의 영향을 받아서 형성될 수 있는 개인의 성향을 측정할 수 있는 20문항의 설문을 제시하고 있다. 그는 평균 이상의 점수를 받은 사람을 집단주의적인 성향을 소유하고 있다고 정의했으며, 평균점수 이하의 점수를 받은 사람을 개인주의적인 성향을 가진 사람으로 규정하고 있다. 따라서, 문항들의 합이 60에서 100사이의 사람들을 집단주

의적 성향의 사람으로, 20에서 60사이의 사람들을 개인주의적 성향의 사람으로 구분하였다. 연구 참가자의 53%가 개인주의 성향, 47%가 집단주의 성향을 보이는 것으로 나타났다. 설문지는 Likert의 5점 척도를 이용하여 구성하였으며 (1=절대 반대, 5=절대 찬성), 사용된 문항들의 크롬바하 알파는 0.54를 보여 주었다.

#### IV. 분석 및 논의

표 1은 연구에 사용된 변수들 사이의 상관관계를 보여주고 있다. 모델들을 이용한 가설검증을 실시하기 전에 먼저 CFA를 실시하였다. 직무스트레스를 측정하기 위한 2개의 문항과 동료에 대한 신뢰도를 측정하기 위한 한 개의 문항은 부적절한 요인 적재치를 보이는 관계로 다음 단계의 분석에서 삭제하였다. 표 2는 CFA의 결과를 보여주고 있다.

가설을 검증하기 위하여 우선적으로 측정모델과 null 모델을 비교하였다. 표 3에서 볼 수 있듯이 두 모델의  $\chi^2$  (Chi-square)가 5%의 유의수준 하에서 통계적으로 유의한 차이가 있다는 것을 ( $\Delta df=67, \Delta \chi^2=1233.33, p<0.05$ ) 보여줌으로써 다음단계의 모델 비교분석을 실시할 수 있는 근거를 제시해 주었다.

가설검증을 위하여 앞에서 언급된 모델들 사이의 적합도 지수를 비교하였다. 그림 3은 모델비교의 기준이 되고 있는 구조모델의 분석결과를 보여주고 있다. 그림 3에서 관찰할 수 있듯이 상관 및 동료에 대한 신뢰도는 직무만족과 직무스트레스에 많은 영향을 미치는 반면에, 역할 갈등만이 직무만족에 중요한 영향을 미치고 있는 것으로 나타나고 있다. 또한 이러한 영향은 음주행동을 통하여 결근에 영향을 미치고 있는 것으로 나타나고 있다. 표 4는 모델들 사이의 비교결과를 보여주고 있다. 표 4에서 관찰할 수 있듯이 구조모델이 다른 모델에 비하여 상대적으로 우수한 모델이라는 것을 보여주고

〈표 1〉 평균, 표준편차 및 상관관계

변수	평균	표준편차	변수들								
			1	2	3	4	5	6	7	8	
1 역할갈등	3.11	0.69									
2 역할모호성	3.47	0.73	-0.22***								
3 역할과부하	2.90	0.66	0.06	-0.30**							
4 직무만족	3.20	0.48	0.15**	0.16**	-0.13*						
5 직무스트레스	3.14	0.64	-0.12	-0.04	0.03	0.16**					
6 상관신뢰도	3.07	0.58	-0.02	0.19**	-0.09	0.42***	0.44***				
7 동료신뢰도	3.28	0.55	0.08	-0.02	-0.11	0.34***	0.31***	0.32***			
8 음주행동	2.65	0.93	0.03	-0.06	-0.06	-0.05	0.03	-0.09	-0.04		
9 결근	1.44	0.57	0.08	-0.16**	0.04	-0.09	0.03	-0.20**	-0.04	0.07	

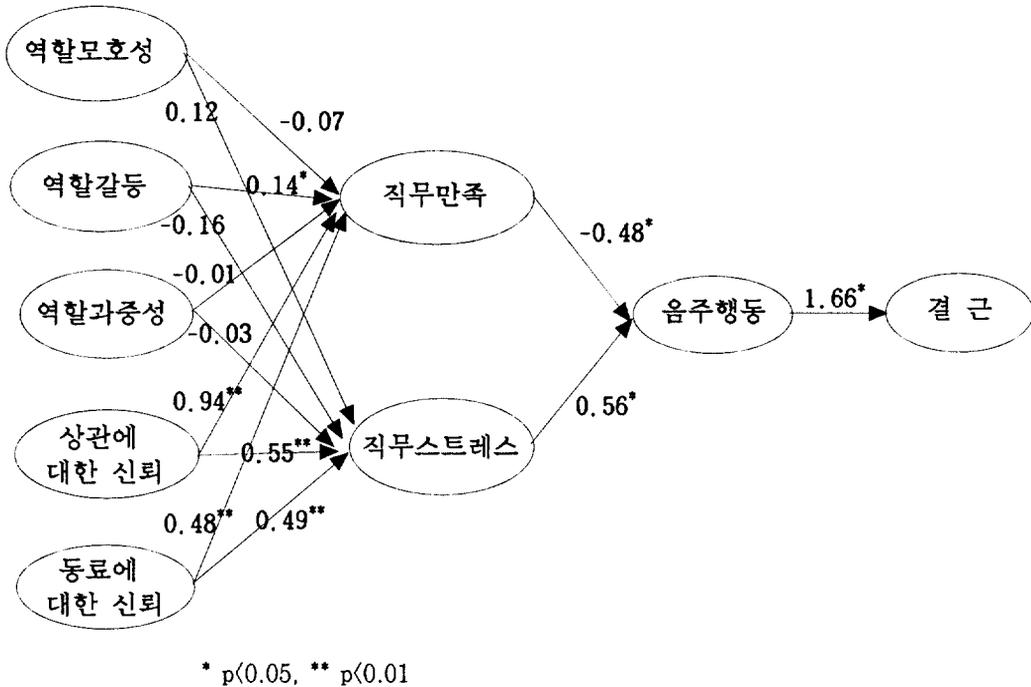
유의수준: \*  $p < 0.1$ , \*\*  $p < 0.05$ , \*\*\*  $p < 0.01$

〈표 2〉 확정요인분석 결과

	직무만족	스트레스	역할갈등	역할모호성	역할과부하	상관신뢰도	동료신뢰도
변수1	1.00 <sup>a</sup>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
변수2	0.96 (6.97) <sup>b</sup>	1.27 (3.54)	1.16 (5.28)	1.14 (5.58)	2.05 (4.64)	1.77 (3.97)	1.15 (4.70)
변수3	0.66 (6.31)		0.81 (4.64)	1.51 (6.05)	1.84 (4.83)	1.74 (3.86)	1.05 (4.43)
변수4	0.86 (7.35)			1.47 (6.03)	2.03 (4.97)		1.15 (5.07)
변수5				1.37 (5.84)	1.75 (4.54)		1.47 (5.34)

a: 분석을 위하여 1.00으로 고정시킨 변수

b: 괄호안의 숫자는 t 값을 나타냄.  $t > 1.96$ 이면,  $P < 0.05$ 임.



〈그림 3〉 구조모델의 분석결과

〈표 3〉 측정모델과 Null Model의 비교

모델	카이스퀘어	DF	$\chi^2/DF$	RMSR	TLI
Null Model	1759.34	465	3.78	0.045	N/A
측정모델	526.01	398	1.32	0.047	0.88

DF: 자유도

RMSR: Root Mean Square Residual

$\chi^2/DF$ : 카이스퀘어/자유도

TLI: Tucker-Lewis Index

〈표 4〉 모델비교 결과

	카이스퀘어	DF	$\chi^2/DF$	RMSR	$\Delta\chi^2$	TLI
구조모델	515.13	382	1.35	0.048	N/A	0.87
둘째 모델	542.04	385	1.41	0.055	26.91	0.85
셋째 모델	520.13	385	1.35	0.049	5.00	0.87
넷째 모델	552.81	385	1.44	0.140	37.68	0.84
다섯째 모델	583.82	385	1.52	0.060	68.69	0.81

DF: 자유도

$\chi^2/DF$ : 카이스퀘어/자유도

RMSR: Root Mean Square Residual

$\Delta\chi^2$ : 카이스퀘어가 변화된 양

TLI: Tucker-Lewis Index

있다. 구조모델은 1에 가까울수록 주어진 자료에 좋은 적합도를 보여주는 것으로 받아 들여지는 카이스퀘어/자유도 비율이 1.35로 세 번째 모델과 함께 가장 1에 가까운 수치를 보여주고 있으며, 적을수록 좋은 것으로 받아들여 지고 있는 RMSR이 0.048로 다른 모델들 보다 적은 수치를 보여주고 있다. 또한, 구조모델과 세 번째 모델의 TLI가 0.87로 상대적으로 가장 좋은 모델이라는 것을 보여주고 있다.

첫 번째 가설을 검증하기 위하여 구조모델과 두 번째 및 세 번째 모델을 비교하였다. 개인의 역할

과 관련된 변수와 직무만족 사이의 관계를 고정시킨 둘째 모델은, 구조모델과 비교해 볼때 5% 유의수준하에서 모델의 적합치가 통계적으로 유의하게 악화되는 결과를 보여주고 있다 ( $\Delta df=3$ ,  $\Delta\chi^2=26.91$ ,  $p<0.05$ ). 따라서, 가설 1a 는 기대했던 대로 검증되었다. 반면에, 구조모델과 세 번째 모델 사이의  $\chi^2$  차이는 5% 유의수준하에서 통계적으로 유의하지 않다는 것을 보여주고 있다 ( $\Delta df=3$ ,  $\Delta\chi^2=5.00$ ,  $p>0.05$ ). 따라서 가설 1b는 기대하던 대로 검증되지 않았다.

두 번째 가설을 검증하기 위하여 구조모델과 네

번째 모델 및 다섯 번째 모델을 비교하였다. 대인간의 신뢰도와 직무만족사이의 관계를 고정시킨 네 번째 모델의 모델 적합치는 구조모델의 모델 적합치에 비교해 볼때 5%의 유의수준하에서 통계적으로 유의한 차이를 보여주고 있다 ( $\Delta df=3$ ,  $\Delta \chi^2=37.68$ ,  $p<0.05$ ). 반면에, 대인간의 신뢰도와 직무스트레스 사이의 관계를 고정시킨 다섯째 모델의 모델 적합치는 구조모델의 모델 적합치와 68.69의 차이를 보여주고 있으며, 이러한 차이는 5% 유의수준하에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나고 있다 ( $df=3$ ,  $p<0.05$ ). 이러한 결과는 대인간의 신뢰도와 직무만족 및 직무스트레스 사이의 관계가 모델의 적합도 지수를 악화시킬 정도로 중요하다는 것을 의미한다. 따라서 가설 2a와 가설 2b는 기대했던 대로 검증되었다.

문화가 개인적인 차이에 미친 영향을 검증하기 위하여 네 번째 모델과 다섯 번째 모델을 이용하였다. 개인주의와 집단주의 성향을 구분한 두 개의 집단을 이용하여 네 번째 모델과 다섯 번째 모델의 모델 적합치를 각각 계산하였으며, 구해진 모델 적합치는 구조모델의 모델 적합치에 비교되었다. 표

5는 문화적으로 다른 성향을 가진 집단을 이용한 비교의 결과를 보여주고 있다.

집단주의적 성향을 가진 표본을 이용하여 계산한 넷째 모델과 다섯째 모델의 모델 적합치는 구조모델의 모델 적합치에 비교하여 볼 때 각각 122.28과 119.5의 차이를 보여 주었다. 이러한  $\chi^2$  차이는 5% 유의수준하에서 통계적으로 유의한 결과였다 ( $df=3$ ,  $p<0.05$ ). 반면에, 개인주의적인 성향을 가진 표본은 72.97과 88.42의 모델 적합치 차이를 보여주었으며, 이러한 차이는 통계적으로 유의한 것이었다 ( $df=3$ ,  $p<0.05$ ). 이러한 결과들은 집단주의 문화와 개인주의 문화의 영향을 받은 개인의 성향에 관계없이 대인간의 신뢰도가 직무만족 및 직무스트레스에 중요한 영향을 미치고 있다는 것을 확인시켜주는 것이다. 그러나, 변화의 강도는 집단주의적인 표본이 개인주의적인 표본에 비하여 훨씬 강하게 나타나고 있다. 집단주의적 성향을 가진 종업원들은 개인주의적인 성향을 소유하고 있는 종업원에 비하여 훨씬 많은  $\chi^2$ 의 변화를 보여주고 있다. 집단주의 성향을 지닌 표본이 개인주의 성향을 보인 표본에 비하여 네째 모델은 49.51, 다섯

〈표 5〉 문화의 영향을 받은 개인차이

	모 델	Chi-square	DF	$\chi^2/DF$	$\Delta\chi^2$	TLI
개인주의	구조모델	515.13	382	1.35	N/A	0.87
	모델 4	588.10	385	1.53	72.97	0.81
	모델 5	603.55	385	1.57	88.42	0.80
집단주의	모델 4	637.61	385	1.66	122.48	0.76
	모델 5	634.63	385	1.65	119.5	0.77

DF: 자유도

$\chi^2/DF$ : 카이스퀘어/자유도

RMSR: Root Mean Square Residual

$\Delta \chi^2$ : 카이스퀘어가 변화된 양

TLI: Tucker-Lewis Index

번째 모델은 31.08 만큼 더 많은 모델 적합도 지수의 악화를 보여주고 있으며, 이러한 차이는 5% 유의수준하에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나고 있다 ( $df=3$ ,  $p<0.05$ ). 따라서 세 번째 가설은 기대했던 대로 검증되었다.

## V. 결론 및 시사점

본 연구의 목적은 새로이 제시된 변수들을 이용하여 Brooke (1986)의 모델을 부분적으로 검증하는 것이었다. 조직내에서 종업원들이 형성하게 되는 대인간의 신뢰도가 종업원이 조직내에서 경험하게 되는 결론과정의 원인변수로 제시되었으며, 직무스트레스는 결론과 결론의 원인을 연결하는 새로운 변수로 제시되었다.

이러한 대인간 신뢰도 및 직무스트레스와 같은 새로운 변수를 결론을 연구하기 위한 모델에 사용했다는 것이 본 연구의 큰 의의라 할 수 있다. 본 연구의 또 다른 의의는 새롭게 개선된 결론모델을 이용하여 문화에 의하여 영향을 받은 개인의 성향이 결론과정에서 어떠한 역할을 할 수 있는가를 규명하려 노력했다는 점에서 찾아 볼 수 있을 것이다.

본 연구의 결과는 역할과 관련된 문제들이 직무만족에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 직무와 관련된 문제들이 직무만족에 영향을 미친다는 결과는 기존의 연구와 일관된 결과이다 (Beehr, Walsh, & Taber, 1976; Jackson & Schuler, 1985; Hackette & Guion, 1985; Kahn, 1978; Rizzo, House, & Lirtzman, 1970; Wolfgang, 1991). 그러나 기대했던 것과

는 반대로 역할과 관련된 문제들이 직무스트레스에 중요한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나고 있다. 이러한 기대와 상반된 결과는 다음과 같은 이유에 기인될 수 있을 것이다. 첫째는 직무스트레스를 측정하는 척도에서 발생될 수 있을 것이다. 역할과 관련된 문제들은 개인에게 직무불만족과 직무스트레스 같은 부정적인 결과를 유발하게 될 것이다. 특히 본 연구에서는 직무로부터 유발되는 직무스트레스를 측정하기 위하여 기존의 연구들이 사용하고 있는 전체적인 직무스트레스를 측정하는 척도를 사용하고 있다. 그러나, 이러한 전체적인 직무스트레스에 대한 측정은 종업원들이 직무를 통하여 느끼게 되는 스트레스의 수준을 정확히 대표하지 못할 수도 있다. 전체적인 직무스트레스의 수준을 측정하는 척도는 종업원들이 실질적으로 느끼고 있는 직무의 부정적인 모습에 대한 평가를 반영하지 못할 수도 있는 것이다. 종업원들이 응답한 직무의 스트레스는 자신이 수행하고 있는 직무의 객관적인 스트레스 수준이 될 수 있는 것이지, 실제로 직무를 통하여 개인이 경험하게 되는 부정적인 영향에 대한 반응을 측정하는 것이 아닐 수도 있다. 실제로 일부 학자들은 직무스트레스가 직무환경에서 종업원들이 경험하게 되는 부정적인 증상으로 측정되어야 한다고 주장하고 있다 (French, Caplan, & Harrison, 1982; French, Rodgers, & Cobb, 1974). 미래의 연구는 다양한 직무스트레스의 척도를 사용하여 여러가지 가능성에 대하여 탐색해 보아야 할 것이다.

또한 직무스트레스를 측정하기 위한 새로운 척도의 개발과 함께 고려해야 할 사항은 이론의 재검토이다. 아무리 좋은 이론도 척도가 잘못되면 기대하는 연구의 효과를 얻을 수 없으며, 아무리 좋은 척도라도 잘못된 이론에 기초하여 만들어진 것이라면

기대되는 효과를 얻을 수 없을 것이다. 본 연구를 통하여 기대와 어긋나는 결과를 낳게 된 것은 직무 스트레스를 측정하는 척도의 문제에 기인될 수도 있으나, 잘못된 척도의 검토와 함께 모델을 구성하는데 사용한 이론의 오류도 함께 검토해 보아야 할 것이다.

기대에 어긋나는 결과에 대한 또 다른 설명은, 종업원들의 역할과 관련된 문제들을 자신의 느낌과는 상관없이 객관적으로 판단할 수 있다는 것이다. 역할과 관련된 문제들에 대한 객관적인 판단은 역할과 관련된 문제들이 개인이 참을 수 있는 직무 스트레스의 한계를 항상 초과한다는 것을 의미하는 것은 아니다. 역할과 관련된 문제들에 대한 객관적인 지각은 개인이 참을 수 있는 직무 스트레스의 한계와 일치하는 것은 아닐 것이다. 따라서, 비록 종업원들이 역할과 관련된 문제들을 객관적으로 평가한다 할지라도, 그러한 객관적인 평가가 항상 조직내의 직무스트레스로 연결되는 것은 아닐 수 있다.

본 연구의 두 번째 결과는 조직내에서 형성될 수 있는 대인간의 신뢰도와 관련이 있다. 조직내에서 동료 또는 상관과 형성할 수 있는 신뢰도는 개인의 직무만족 및 직무스트레스와 중요한 관계를 맺고 있는 것으로 나타났다. 다른 연구에서 발견된 것과 같이 (e.g., McAllister, 1995; Konovsky & Pugh, 1994), 대인간의 신뢰도는 종업원의 태도 및 행동에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 비록, 직무만족과 직무스트레스를 통하여 간접적인 영향이라 할지라도 대인관계에 대한 신뢰도는 개인이 결근을 결정하는 과정에 중요한 변수로 작용할 수 있다는 것이다. 직무 그 자체 뿐만 아니라, 함께 일하는 사람들도 조직을 떠나려는 결정에 중요한 역할을 할 수 있다는 것을 보여주고 있다. 더욱이, 이러한 관계들은 개인에게 영향을 미치는 문화

와 관계없이 중요한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 그러나, 집단주의적인 성향을 지닌 사람들이 개인주의적인 성향을 지닌 사람들 보다 대인간의 신뢰도와 직무만족 및 직무스트레스 사이에 훨씬 강한 관계를 보여주었다. 집단주의의 영향을 받아 집단 및 내집단원의 중요성을 강조하는 성향을 지닌 종업원들에게는 동료 및 상관들에 대한 불신 및 그들과 불편한 관계를 형성하는 것이 조직내에서 느끼게 되는 직무불만족 및 직무스트레스에 영향을 미치는 역할을 할 수 있을 것이다. 이러한 결과는 집단주의와 개인주의를 사용하는 다른 비교문화적인 연구들과 일관되는 결과라 할 수 있다 (e.g., Bond & Forgas, 1984; Gudykunst, Yoon, and Nishida, 1987; Wagner, 1995).

이상과 같은 결과는 조직을 관리하는데 많은 것을 암시하고 있다. 특히, 대인간의 신뢰도가 직무만족 및 직무스트레스의 발전에 많은 영향을 미칠 수 있다는 것이 관리자 및 인사제도의 확립에 많은 것을 암시하고 있다. 작업집단을 만들어서 관리하는데 집단구성원들 사이의 대인관계가 집단의 효과성에 중요한 의미를 갖을 수 있을 것이다. 효과적인 작업집단의 형성을 위하여 대인관계가 고려된 집단의 형성에 중요한 의미를 부여해야 할 것이다. 집단 구성원들과의 관계에서 문제가 있다는 것은 직무스트레스와 직무불만족의 중요한 원인이 될 수 있으며, 결근의 중요한 원인이 될 수 있는 음주행위로 이어지는 결과를 낳게 될 것이다. 조직내에서 형성하는 대인관계는 조직내에서 형성하게 되는 개인의 정신적인 안정감에 많은 영향을 미칠 수 있을 것이다. 따라서, 조직내의 스트레스 관리 프로그램들은 직무와 관련된 스트레스의 원인들 뿐만 아니라 조직내에서 형성하게 되는 원만한 대인관계의 형성에도 많은 관심을 기울여야 할 것이다. 원

활한 대인관계를 촉진시키기 위하여 만들어진 프로그램들은 예방적인 스트레스 해소 프로그램으로 중요한 역할을 담당할 수 있을 것이다. 종업원들에 의하여 신뢰받는 관리자들이 종업원의 스트레스 및 직무불만족의 해소에 보다 효율적인 관리자가 될 수 있다는 측면에서 공식적인 스트레스 관리 프로그램을 통한 스트레스의 해소 노력과 함께 관리자 들은 종업원들의 직무만족 및 직무스트레스에 보다 많은 관심을 보여야 할 것이다. 신뢰 구축을 위한 행동 및 노력, 원활한 의사소통의 노력등은 종업원 들과 관리자들 사이에 진지한 관계를 성립시키는데 많은 도움이 될 수 있을 것이다.

비록 본 연구를 통해 대인관계 및 직무와 관련된 역할들이 직무불만족 및 직무스트레스에 중요한 영향을 미치며, 이러한 부정적인 영향이 음주를 통하여 결론에 이르게 된다는 것을 발견하였어도, 본 연구는 다음과 같은 제약점을 안고 있다. 첫째는 종단적인 연구를 실시하지 못했다는 것이다. 인과 관계 모델을 올바르게 검증하기 위해서는 종단적인 연구설계가 이용되어야만 한다. 본 연구에서 사용된 횡단적인 연구설계는 연구에 사용된 변수들 사이의 관계를 정확히 규명하지 못할 수 있다는 문제를 안고 있다. 따라서, 미래의 연구는 종단적 연구 설계를 통하여 보다 확실한 내적타당성을 확보할 수 있는 연구를 실시해야 할 것이다. 둘째는 연구에 사용된 변수중 역할갈등, 상관에 대한 신뢰도 및 집단주의와 개인주의가 낮은 신뢰도를 보이고 있다는 문제를 보여주고 있다. 신뢰도는 연구의 결과가 일관성을 갖고 있는가를 판단하는 중요한 기준이 되고 있다 (Peter, 1979, p6). 일관성 있는 결과를 보여줄 수 있는 연구를 수행하기 위하여 제시하고 있는 최소한의 신뢰도는 학자 마다 조금씩 차이가 있다. 가장 많이 인용되고 있는 Nunnally

(1967, 1978)조차도 받아들여 질 수 있는 최소한의 Cronbach Alpha 계수를 0.5 - 0.6 (Nunnally, 1967)에서 0.7 (Nunnally, 1978)로 아무런 설명과 이론적인 근거없이 상향조정하여 제시하고 있다. 본 연구에서 보여주고 있는 일부 변수들의 비교적 낮은 신뢰도 계수는 결과의 일관성에 많은 영향을 미칠 수 있다는 면에서 결과의 해석에 특별한 주의가 요구되고 있다. 특히, 본 연구에서 사용하고 있는 모델이 인과관계 모델이라는 것을 고려해 볼 때 비교적 낮은 신뢰도가 결과에 많은 영향을 미칠 수 있는 가능성을 내포하고 있는 것이다. 셋째로 본 연구는 결론의 전체 모델을 검증하지 않고 있다는 것이다. 본 연구는 Brooke (1986) 모델의 부분적인 검증을 실시하였다. 좀더 타당성이 있는 결론모델을 성립시키기 위해서는 보다 포괄적인 모델의 검증이 요구되고 있다. 새로운 변수의 첨삭을 통해 보다 타당성 높은 모델을 구성하고, 이러한 모델의 검증이 요구되고 있다. 본 연구와 같이 새로운 변수 또는 새로운 관계를 제시하는 부분적인 모델의 검증은 완성된 모델의 형성을 위한 초석이 될 수 있을 것이다. 넷째는 좀 더 다양한 표본이 요구되고 있다. 본 연구의 참여자들은 대부분 남성이었으며, 젊은 종업원들이 주류를 이루고 있다는 것으로 나타나고 있다. 이러한 표본의 편중성은 연구결과의 일반화에 많은 제약이 될 수 있다는 것을 참고해야 할 것이다. 또한, 편중된 표본은 연령, 성별등의 개인적 특성이 스트레스등에 미치는 영향등을 통제할 수 없다는 문제점을 보여주고 있다. 따라서, 미래의 연구에서는 여성인력의 활용 및 다양한 노동력이 요구되고 있는 현대적인 상황을 반영하여 보다 다양한 표본을 이용할 수 있는 연구설계를 통하여 결과의 일반화를 위한 노력이 요구되고 있다.

따라서, 미래의 연구는 다음과 같은 목적을 갖고 추진되어야 할 것이다. 무엇보다도 먼저, 새로운 변수 및 새로운 관계 정립을 이용하여 부분적인 결론모델과 전체적인 결론모델의 검증이 지속되어야 할 것이다. 본 연구에서 이용하고 있는 직무와 관련된 변수와 함께 직무외적인 변수들이 결론에 영향을 미칠 수 있다는 것을 고려하여 보다 포괄적이고 타당성이 높은 모델을 완성시키기 위한 노력이 지속되어야 할 것이다. 모델의 개선을 위한 부분적인 모델검증과 함께 전체 모델을 이용한 지속적인 검증이 완벽한 결론모델을 완성시키는데 도움이 될 수 있을 것이다.

둘째, 좀 더 많은 비교문화적인 연구가 요구되고 있다. 본 연구를 통하여 문화적인 영향을 받은 개인의 차이가 직무만족과 직무스트레스에 미치는 영향을 알아보았다. 미래의 연구는 좀더 미세하게 문화의 영향을 알아보기 위한 연구설계가 요구되고 있다. 즉, 문화의 영향을 받아서 형성되는 개인적인 성향과 개인이 속한 사회의 문화가 일치하지 않을 때 생겨날 수 있는 영향에 대한 분석이 요구되고 있다. 만약에 개인주의적인 성향을 가진 사람이 집단주의 문화에서 있을 때와 그 반대의 경우에 있을 때 어떤 일이 생겨날까? 이러한 질문에 대한 답이 될 수 있는 좀 더 심도있는 연구가 요구되고 있다.

## VI. 참고도서 및 참고논문

- Allen, S. G. (1981), "An empirical model of work attendance," *Review of Economics and Statistics*, 63, 77-87.
- Anderson, J. C. and Gerbing, D. W. (1988), "Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach," *Psychological Bulletin*, 103, 411-423.
- Azuma, H. (1984), "Secondary control as a heterogeneous category," *American Psychologist*, 39, 970-971.
- Beehr, T. A., J. T. Walsh, and T. D. Taber (1976), "Relationship of stress to individually and organizationally valued states: Higher order needs as a moderator," *Journal of Applied Psychology*, 61, 41-47.
- Blau, P. M. (1964), *Exchange and power in social life*. New York, John Wiley & Sons.
- Bond, M. H. and J. P. Forgas (1984), "Linking person perception to behavior intention across cultures: A role of cultural collectivism," *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 15, 337-352.
- Bontempo, R., S. Lobel and H. Triandis (1990), "Compliance and value internalization in Brazil and the U.S.: Effects of allocentrism and anonymity," *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 21, 200-213.
- Brooke, Jr., P. P. (1986), "Beyond the Steers and Rhodes model of employee attendance," *Academy of Management Review*, 11(2), 345-361.
- Breaugh, J. A. (1980), "A comparative investigation of three measures of role ambiguity," *Journal of Applied Psychology*, 65, 584-589.
- Brooke, Jr., P. P. and J. L. Price (1989), "The determinants of employee absenteeism: An empirical test of a causal model," *Journal of Occupational Psychology*, 62, 1-19.
- Burke, R. J. and T. Weir (1978), "Organizational climate and informal helping relationships in work settings," *Journal of Management*, 4, 91-105.

- Caplan, R. D., S. Cobb, French, J. R. P., Jr., R. Van Harrison, and S. R. Jr. Pinneau (1975), *Job demands and worker health: Main effects and occupational differences*, (HEW Publication NO. NIOSH), Washington, D.C., US Government Printing Office.
- Chadwick-Jones, J. K., N. Nicholson, and C. A. Brown (1982), *Social psychology of absenteeism*. New York, Praeger.
- Cobb, S. (1976), "Social support as a moderator of life stress," *Psychosomatic Medicine*, 38, 300-314.
- Cohen, S. and H. M. Hoberman (1983), "Positive events and social supports as buffers of life change stress," *Journal of Applied Social Psychology*, 13, 99-125.
- Cohen, S., T. Kamarak, and R. Mermelstein (1983), "A global measure of perceived stress," *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 385-396.
- Cohen, S and T. A. Wills (1985), "Stress, social support and the buffering hypothesis," *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.
- Cooper, C. L. and J. R. Marshall (1978), "Source of managerial and white collar stress," in C.L. Cooper & R. Payne (Eds.), *Stress at work*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Cooper, C. L. and A. Melhuish (1984), "Executive stress and health," *Journal of occupational Medicine*, 26, 2, 99-104.
- Cordes, C. L. and T. W. Dougherty (1993), "A review and an integration of research on job burnout," *Academy of Management Review*, 18, 4, 621-659.
- Earley, P. C. (1989), "Social loafing and collectivism: A comparison of the United States and the People's Republic of China," *Administrative Science Quarterly*, 34, 565-581.
- French, J. R. P., R. B. Caplan, and R. V. Harrison (1982), *The mechanisms of job stress and strain*. London, Wiley
- French, J. R. P., W. Rodgers, and S. Cobb (1974), "A model of person-environment fit," in G.V. Coelho, D.A. Hamburg, & J.E. Adams (Eds.), *Coping and adaptation*. New York, Basic Books
- Gottlieb, G. H. (1983), "Social support as a focus for integrative research in psychology," *American Psychologist*, 38, 278-287.
- Greenglass, E. R. and R. J. Burke (1988), "Work and family precursors of burnout in teachers: Sex differences," *Sex Roles*, 18, 215-229.
- Gupta, N. and T. A. Beehr (1979), "Job stress and employee behavior," *Organizational Behavior and Human Performance*, 23, 373-387.
- Gudykunst, W. B., Y. C. Yoon, and T. Nishida (1987), "The influence of individualism-collectivism on perceptions of communication in ingroup and outgroup relationships," *Communication Monographs*, 54, 295-306.
- Hackett, R. D., and R. M. Guion (1985), "A reevaluation of the absenteeism-job satisfaction relationship," *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 35, 340-381.
- Hackman, J. R. (1980), *Work redesign*. Reading, MA, Addison-Wesley.
- Hackman, J. R. and G. R. Oldham (1976), "Motivation through the design of work: A test of a theory," *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Hamner, T. H., J. Landau, and R. N. Stern (1981), "Absenteeism when workers have a voice: The case of employee ownership," *Journal of Applied Psychology*, 66, 561-573.
- Havlovic, S. J. and J. P. Keenan (1991), "Copying with work stress: The influence of Individual difference," in Perrewe, P. L. (Ed.) *Handbook on job stress [Special Issue]*, *Journal of Social*

- Behavior and Personality*, 6, 7, 199-212.
- Hendrix, W. H. (1985), "Factors predictive of stress, organizational effectiveness, and coronary heart disease potential," *Aviation, Space, and Environmental Medicine*, 56, 654-659.
- Hofstede, G. (1980), *Culture's consequences: International differences in work related values*. Beverly Hills, CA, Sage
- Hsu, F.L.K. (1981), *American and Chinese: Passage to difference* (3rd ed.). Honolulu, University Hawaii Press.
- Hui, C. H. and H. C. Triandis (1986), "Individualism-collectivism: A study of cross-cultural researchers," *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 17, 225-248.
- Ishii-Kuntz, M. (1989), "Collectivism or individualism? Changing patterns of Japanese attitudes," *Social Science Review*, 73, 174-179.
- Jackson, S. E. and R. S. Schuler (1985), "A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings," *Organizational Behavior and Human Performances*, 36, 16-78.
- James, L. R., S. A. Muliak, and J. M. Brett (1982), *Causal analysis. Assumptions, models, and data*. Beverly Hills, CA, Sage.
- Jones, L. V., and R. D. Bock (1960), "Multiple discriminant analysis applied to "Ways to Live" ratings from six cultural groups," *Sociometry*, 23, 162-176.
- Jöreskog, K. G., and D. Sörbom (1989), "LISREL VII," *User's reference guide*. Mooresville, IN, Scientific Software.
- Kahn, R. (1978), "Job burnout: Prevention and remedies," *Public Welfare*, 36, 61-63.
- Kluckhohn, F. R., and F. L. Strodtbeck (1961), *Variations in value orientations*. Evanston, IL: Row Peterson.
- Konovsky, M. A. and S. D. Pugh (1994), "Citizenship behavior and social exchange," *Academy of Management Journal*, 37, 3, 656-669.
- LaRocco, J. M., J. S. House, and Jr. J. R. P. French (1980), "Social support, occupational stress, and health," *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 202-218.
- Lazarus, R. S. and S. Folkman (1984), *Stress, appraisal and coping*, New York, Springer.
- Lee, T. W. (1989), "The antecedents and prediction of employee attendance," *Journal of Business Issues*, 17, 2, 17-22.
- Leiter, M. P. and C. Maslach (1988), "The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment," *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Locke, E. A. (1976), "The nature and consequences of job satisfaction," in M. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, Chicago, Rand McNally.
- Margolis, B. L., W. H. Kroes, and R. P. Quinn (1974), "Job stress: An unlisted occupational hazard," *Journal of Occupational Medicine*, 16, 659-661.
- Markowitz, M. (1984), "Alcohol misuse as a response to perceived powerlessness in the organization," *Journal of Studies on Alcoholism*, 45, 225-227.
- Marsh, H. W., J. R. Balla, and R. P. McDonald (1988), "Goodness-of-fit indexes in confirmatory factor analysis: The effect of sample size," *Psychological Bulletin*, 103, 391-410.
- Maslach, C. (1978), "The client role in staff burnout," *Journal of Social Issues*, 34, 111-124.
- Maslach, C. and S. R. Jackso (1984), "Burnout in organizational settings," in S. Oskamp (Ed.), *Applied social psychology annual: Applications in organizational settings*, 5, 133-153, Beverly Hills, CA, Sage.

- Mayes, B. T., M. E. Barton, and D. C. Ganster (1991), "An exploration of the moderating effect of age on job stressor-employee strain relationships," in Perrew, P.L. (Ed.) Handbook on job stress [Special Issue], *Journal of Social Behavior and Personality*, 6, 7, 289-308.
- McAllister, D. J. (1995), "Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organization," *Academy of Management Journal*, 38, 1, 24-59.
- McDonald, L. M. and K. Korabik (1991), "Sources of stress and ways of coping among male and female managers," in Perrewe, P.L. (Ed.) Handbook on Job Stress [Special Issue], *Journal of Social Behavior and Personality*, 6, 7, 185-198.
- McGrath, J. E. (1976), "Stress and behavior in organizations," in M.D. Dunnette (Ed.) *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1351-1369, Chicago, Rand McNally.
- Mead, M. (1967), *Cooperation and competition among primitive people*. Boston, Beacon.
- Morgan, L. G. and J. B. Herman (1976), "Perceived consequences of absenteeism," *Journal of Applied Psychology*, 61, 6, 738-742.
- Mowday, R. T., L. W. Porter, and R. M. Steers (1982), *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York, Academic Press.
- Olson, M. (1971), *The logic of collective action*. Cambridge, MA, Harvard University Press.
- Parker, D. F. and T. A. Decotiis (1983), "Organizational determinants of job stress," *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
- Peter, J. P. (1979), "Reliability: A review of psychometric basics and recent marketing practices," *Journal of Marketing Research*, 16, 6-17.
- Parsons, T. and E. A. Shils (1951), *Toward a general theory of action*, MA Harvard University Press.
- Peterson, R. A. (1994), "A meta-analysis of Cronbach's coefficient alpha," *Journal of Consumer Research*, 21, 381-391.
- Peterson, M. F., P. B. Smith, A. Akande, S. Ayestaran, S. Bochner, V. Callan, N. G. Cho, J. C. Jesuino, M. D'Amorim, P. Francois, K. Hofmann, P. L. Koopman, K. Leung, T. K. Lim, S. Mortazavi, J. Munene, M. Radford, A. Ropo, G. Savage, B. Setiadi, T. N. Sinha, R. Sorenson, and C. Viedge (1995), "Role conflict, ambiguity, and overload: A 21-nation study," *Academy of Management Journal*, 38, 2, 429-452.
- Quick, J. C. and J. D. Quick (1984), *Organizational stress and preventive management*. New York, McGraw-Hill.
- Rizzo, T. R., R. J. House, and S. J. Lirtzman (1970), "Role conflict and ambiguity in complex organizations," *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.
- Robert, K. H. and C. A. O'Reilly (1974), "Failures in upward communication in Organizations: Three possible culprits," *Academy of Management Journal*, 17, 2, 205-215.
- Rosenman, R. H. (1990), "A type A behavior pattern: A personal overview," in M. J. Strube (Ed.) Type A behavior [Special issue], *Journal of Social Behavior and Personality*, 5, 1-24.
- Russell, D. W., E. Altmaier, and D. Van Velzen (1987), "Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers," *Journal of Applied Psychology*, 72, 269-274.
- Sampson, E. E. (1985), "The decentralization of identity: Toward a revised concept of personal and

- social order," *American Psychologist*, 40, 1203-1211.
- Schuler, R. S. (1980), "Definition and conceptualization of stress in organizations," *Organizational Behavior and Human Performance*, 25, 184-215.
- Steers, R. M. and S. R. Rhodes (1978), "Major influences on employee attendances, A process model," *Journal of Applied Psychology*, 63, 391-407.
- Steffy, B. D. and D. R. Laker (1991), "Workplace and personal stresses antecedent to employees alcohol use," in Perrewe P. L. (Ed.) Handbook on Job Stress [Special Issue], *Journal of Social Behavior and Personality*, 6, 7, 115-126.
- Tönnis, F. (1963), *Community and society*, New York, Harper & Row.
- Triandis, H. C. (1986), "Collectivism vs. individualism: Are conceptualization of a basic concept in cross-cultural psychology," In C. Bagley & G. Verma (Eds.), *Personality, cognition, and values: Cross-cultural perspectives of childhood and adolescence*, London, MacMillan.
- Triandis, H. C., R. Bontempo, M. J. Villareal, M. Asai, and N. Lucca (1988), "Individualism and collectivism: Cross-cultural perspectives on self-ingroup relationships," *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 323-338.
- Triandis, H. C., K. Leung, M. J. Villareal, and F. L. Clark (1985), "Allocentric versus idiocentric tendencies: Convergent and discriminant validation," *Journal of Research in Personality*, 19, 395-415.
- Trice, H. M. and P. M. Roman (1978), *Spirits and demons at work* (2nd ed.). New York, Cornell University.
- Wagner, J. A. (1995), "Studies of individualism-collectivism: Effects on cooperation in groups," *Academy of Management Journal*, 38, 1, 152-172.
- Weiss, D. J., R. V. Dawis, G. W. England, and L. H. Lofquist (1967), "Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire," *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*, Bulletin, 22.
- Westen, D. (1986), *Self and society: narcissism, collectivism, and the development of morals*, Cambridge, Harvard University Press.
- Wolfgang, A. P. (1991), "Job stress, coping and dissatisfaction in the health professions: A comparison of nurses and pharmacists," in Perrew, P.L. (Ed.) Handbook on job stress [Special Issue], *Journal of Social Behavior and Personality*, 6, 7, 289-308.

## The Study on the Impact of Job Related Roles and Interpersonal Relationships to the Development of Absenteeism

Jai Hyun Seo\*

### Abstract

The purpose of this study was to revise an absenteeism model suggested by Brooke, Jr. (1986) by adding new variables and establishing new relationships. Particularly, interpersonal relationships were suggested as new sources of absenteeism and job related stresses were used to represent the intermediary relationships between sources of absenteeism and absenteeism behaviors. And the impact of culture influenced personality on the development of absenteeism was reviewed in this study.

The results of the study were consistent with those of Brooke, Jr. & Price (1989). Role related problems showed negative relationships with job satisfaction, while they didn't have any relationships with job related stresses. On the other hand, interpersonal trust showed significance in its relationships with job satisfaction and job related stresses. Further, the importance of the interpersonal relationships was found to be more emphasized by the people who had collectivistic tendency than those who had individualistic tendency. It was found that collectivistic people put more emphasis on the interpersonal relationships formed in an organization than individualistic people. In depth discussions on the limitations and future directions of the study were provided in this paper.

---

\* Assistant professor, Department of Business Administration, Taegu University