

과업집단의 특성 및 욕구와 역할반응 사이의 관계에 대한 연구

- 호텔종업원의 개인성격을 중심으로 -

양기동* · 정범석**

<목 차>

| | |
|---------------|----------|
| I. 서론 | V. 연구결과 |
| II. 선행연구의 고찰 | VI. 결론 |
| III. 연구가설의 설정 | 참고문헌 |
| IV. 연구방법 | Abstract |

I. 서론

조직이 거대화되고 복잡해질수록 그리고 경쟁적인 분위기가 확산될수록 사회심리적인 수준에서의 갈등은 더욱 보편적인 현상으로 나타나게 된다. 이러한 이유 때문에 갈등은 현대 경영이 직면하고 있는 문제들 가운데 반드시 해결해야 할 중요한 문제 중의 하나라고 할 수 있다.

일반적으로 조직 구성원들 간에는 동일한 자극이라 할지라도 행동과학연구 측면에서 보면 서로 다른 반응 형태를 보이는 것을 쉽게 예상할 수 있다. 예를 들어 연봉제를 도입할 경우, 기존의 연공급 제도에 적응되어온 중견사원들과 입사경력이 비교적 짧은 구성원들 간에는 연봉제 도입에 대한 반응에서 많은 차이를 보일 것이다. IMF관리체제 이후 기업들의 구조조정이 가시화되면서 감원과 해고라는 대세에 따라 지금까지 우리의 의식에 자리잡아온 평생직장 개념과 연공급제는 정리해고제와 능력별 연봉제로 변화하였다. 따라서 요즘 기업에서는 직원들 간에 보이지 않는 경쟁이 더욱 치열해지면서 평생직장이라는 관념에

*유한대학 강사, 경영학 박사
**유한대학 경영정보과 교수

서 생성되어 온 기업문화에도 근본적으로 큰 변화가 일어나고 있다. 이로 인하여 구성원들도 업무수행 시 직무와 관련하여 내부적으로 역할갈등과 역할모호성을 겪게 될 것이다.

한편 조직 내에서 역할갈등과 역할모호성의 정도가 높으면 높을수록, 조직과 개인 모두에게 바람직하지 않은 결과를 초래한다. Brief와 Aldag(1976), Hamner와 Tosi(1974), Lyons(1971) 등의 선행연구에 의하면 역할갈등과 역할모호성은 태도적, 신체적, 행동적 결과의 다양성과 상관관계가 높다는 것을 보여주고 있다. 그러나 이러한 연구들은 동일한 조직 환경 하에서 이루어진 것이어서 Hammer와 Tosi(1974), Miles(1976), Moch와 Bartunek, Brass(1979), Rogers와 Molnar(1976) 등은 서로 다른 조직 환경 하에서 조직구조 변수(공식화, 의사결정 참여, 복종의 폭)와 개인변수(신뢰, 선호, 존경) 간의 관계가 역할갈등과 역할모호성에 대하여 어떻게 상호작용 하는지를 제시하였다. 그러나 이러한 연구들에서는 갈등을 초래한 원인을 조직의 규칙이나 절차와 같은 조직특성의 차이에 두었기 때문에 갈등당사자들의 개인차를 고려하지 않고 포괄적으로 연구하는 문제점을 내포하고 있다.

또한 작업장의 구조적 특징과 개인특성들이 역할갈등과 역할모호성에 대하여 어떠한 영향을 미치는지를 연구한 기존의 연구에서는 필요한 표본을 제조업의 구성원이나 학생집단으로 국한시켜 추출했다는 한계점을 가지고 있다. 이처럼 표본을 동일한 작업문화를 가진 구성원으로 할 경우에는, 조직구성원들의 개성이 역할갈등과 역할모호성에 미치는 영향력이 비슷하다 할지라도 서로 다른 작업 문화적 차이로 인해 나타날 수 있는 영향력에 대해서는 알 수 없다는 약점이 있다.

따라서 본 연구에서는 집단구성원들이 가지는 인식의 차이에 따라 의사결정의 효율성에는 차이가 있을 것이라는 연구의 관심을 두었다. 개인의 성격차이를 설명하는 변수 Type A/B에 따라 개인의 욕구유형과 과업집단의 특성이 개인의 역할갈등과 역할모호성에 미치는 영향에는 어떠한 차이가 나는지 알아보려고 한다.

II. 선행연구의 고찰

갈등연구와 관련된 기존의 선행연구에서는 대개 조직구조와 개인의 특성에

연구의 초점을 두고 있다. 조직구조와 종업원의 태도, 심리, 행동이 역할갈등 및 역할모호성과 유의적인 관계가 있다는 기존의 연구에서는, 첫째, 조직구조특성이 어떻게 역할갈등과 역할모호성의 수준을 예측케 하는가. 둘째, 그와 같은 예측이 업종별로 다르기 때문에 발생하는 역할의 차이를 어느 정도까지 정확히 조사할 수 있는가에 연구의 초점을 두고 있다.

첫 번째 연구의 관점은 작업지시수단과 같은 공식구조 특성이나 보편화되어 있는 규칙과 같은 조직구조 특성이 구성원의 역할 인식에 어떠한 관계가 있다고 가정하는 것이다. 더욱이 역할갈등과 역할모호성에 영향을 미치는 요인들 중의 하나인 인간적, 개인적 특성의 폭넓은 변화를 조직구조특성들이 억제시키기 때문에 조직특성은 역할갈등과 역할모호성의 중요한 결정요인으로 고려되었다(Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek & Rosenthal, 1964). 그러나 이들 연구는 어떤 구조적 특성들의 상호작용으로 인하여 나타나는 특성이 역할갈등과 역할모호성에 어떠한 영향을 미치는지를 분명히 규명하지 못하는 문제점을 가지고 있다. House와 Rizzo(1972)의 연구는 역할갈등이나 역할모호성과 관련하여 몇 가지 조직 특성들을 종합적으로 고려하는 공헌을 하였으나, 연구에 이용한 이원 변량 분석기법이 역할갈등과 역할모호성을 설명하는 조직특성에 대한 평가를 종합적으로 수행하지는 못하였다. 이러한 설계상의 문제점을 Rogers와 Molnar(1976)는 다변량접근법을 이용해 극복하려고 노력했지만 이들의 연구 역시 조직구조 특성 대부분이 그들이 조사 설계한 창의력을 요구하는 높은 수준의 직무와 한정된 역할에 대해서만 적용하였다는 약점을 지니고 있다. 그리고 위의 연구들은 조직구조변수들이 직종에 따라 역할갈등과 역할모호성에 대해 어떠한 반응을 나타내는지 고려하지 않은 문제점도 내포하고 있다.

Morris와 Steers, Koch(1979) 등은 이러한 기존연구에서의 한계점을 보완하기 위해 직종별·직위별 차이에 따른 연구를 행하였다. 이들의 연구결과를 살펴보면, 첫째, 의사결정에의 참여, 복종의 폭, 공식화라는 조직구조변수는 역할갈등이나 역할모호성과 관계가 있으나, 감독의 폭이라는 조직구조변수는 역할갈등에만 관계가 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 조직구조 특성을 역할갈등이나 역할모호성을 결정하는 요인이라고 주장한 칸 등(Kahn et al., 1964)의 이론적 가설을 뒷받침하고 있다. 둘째, 조직구조변수와 역할갈등의 관계는 직종에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 비서직·사무직에서는 의사결정시 참여나 공식화라는 조직구조변수는 역할갈등과 부(-)의 관계가 있고, 감독 폭이나 복종의 폭(span of subordination)이라는 조직구조변수는 역할갈등과 정(+)의 관계가 있다. 또한 블루칼라직과 전문직에서는 의사결정시 참여라는 조직구조 변

수가 역할갈등과 부(-)의 관계가 있다. 셋째, 조직구조변수와 역할모호성과의 관계는 직종에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 비서직·사무직에서는 의사결정시 참여나 공식화라는 조직구조변수는 역할모호성과 부(-)의 관계가 있고, 복종의 폭이라는 조직구조변수는 역할모호성과 정(+)의 관계가 있다. 블루칼라직에서는 의사결정시 참여라는 조직구조변수는 역할모호성과 부(-)의 관계가 있다. 또한 전문직에서는 의사결정시 참여라는 조직구조변수는 역할모호성과 부(-)의 관계가 있고, 복종의 폭이라는 조직구조변수는 역할모호성과 정(+)의 관계가 있다고 하였다.

그러나 이처럼 동일 작업환경 하에서의 역할갈등이나 역할모호성에 대해 조사한 Morris와 Steers, Koch(1979)의 연구에서는 서로 다른 조직 환경에서는 역할갈등이나 역할모호성 그자체가 어떻게 차이가 나는지에 대해서는 고려하지 않은 한계점을 가지고 있다. 따라서 이러한 연구들은 서로 다른 작업환경을 가지고 있는 조직에 대해서는 일반화하기 어려운 단점이 있다.

이러한 점들을 고려한 역할갈등과 역할모호성에 대한 두 번째 연구 관점은, 서로 다른 조직형태 하에서 역할갈등과 역할모호성 각각에 대해 유의적으로 설명해주는 독립변수들이 업종별로 차이가 있는지와 관련이 있다. 이러한 관점에 초점을 둔 연구에서 언급된 업종별 차이의 이론적 근거는 역할갈등과 역할모호성에 대한 반응이 역할의 본질에 따라 차이가 있는지의 여부에 대한 견해로부터 도출되었다. 예를 들면, Hamner와 Tosi(1974), Schuler(1975) 등은 역할갈등과 역할모호성에 대한 반응이 비슷한 역할범위 내에서의 직업적·직위적 차이에 따라 좌우될지도 모른다고 주장하였다. 한편, Nicholson과 Goh(1983)는 두 개의 서로 다른 작업환경 하에서(첫 번째 작업환경은 자료처리 연구 및 개발과 관련된 공기업의 한 부서를, 두 번째 작업환경은 일관작업을 가진 제조업 조직의 생산부서의 감독자들을 대상으로 하였다) 조직구조변수 및 개인 간 변수들이 역할갈등 및 역할모호성과 어떠한 관계가 있는지 그 차이를 조사하였다.

이들의 연구결과에 의하면, 제조업 환경에서는 조직구조변수와 개인 간 변수 모두 역할갈등과 관계가 없는 것으로 나타났다. 반면에 연구개발과 관련된 조직 환경에서는 개인 간 변수만이 역할갈등과 부(-)의 관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 역할모호성은 작업환경에 관계없이 조직구조변수들과 부(-)의 관계가 있는 것으로 나타났다. 그러나 Miles(1976)는 조직구조와 역할갈등 및 역할모호성과의 관계에 대한 대부분의 실증적 연구(Hamner와 Tosi, 1974 ; Miles, 1975, 1976 ; Miles와 Perreault, 1976 ; Schuler, 1975 ; Tosi, 1971)는 개인과 조직에 올바른 결과를 제공하지 못한다고 주장하였다.

개인의 특성과 갈등관리유형의 선호와 관련된 몇몇의 연구에서는 갈등 당사자 개인의 성향이나 성격과 같은 개인차에 연구의 초점을 두었다. 이와 같은 점에 초점을 둔 연구에서 사용된 개성변수들은 주로 문제해결스타일과 욕구의 강도에 두고 있다. 문제해결스타일(problem solving style)이라는 개인의 특성에 따른 갈등관리유형의 선호형태에 관점을 둔 연구에서는, 문제해결스타일이라는 개성규모를 인식(감각-직관력), 의사결정(사고-감정), 접근(판단-인지), 적응(외향성-내향성)의 형태로 구분하였다.

Kilman and Thomas(1975)는 86명의 남자 대학원생을 대상으로 Myers-Briggs Type Indicator(Myers, 1962)와 Thomas-Kilman Mode 측정도구(Thomas & Kilman, 1974)를 이용하여 갈등당사자의 문제해결스타일에 따른 갈등관리유형을 조사하였다. 연구결과 외향성-내향성과 관련된 개성규모는 갈등관리유형 중 회피(avoiding)에 대한 선호와 유의적으로 긍정적인 관계에 있는 것으로 나타났다. 또한 사고-감정과 관련된 개성규모는 갈등관리유형 중 적응(accommodation)에 대한 선호와 유의적으로 긍정적인 관계가 있는 것으로 나타났다. Chanin and Schneer(1984)는 BBA과정에 있는 상급반 학생 94명을 표본으로 하여 갈등당사자의 개성에 따른 갈등관리유형을 조사하였다. 연구결과를 보면 사고-감정과 관련된 개성규모는 갈등관리유형 중 회피(avoiding)형태를 제외한 나머지 반응형태와 유의적인 관계가 있는 것으로 나타났다.

한편 욕구의 강도(need strength)라는 개인의 특성에 따른 갈등관리유형의 선호형태에 관점을 둔 연구에서는, 욕구의 강도라는 개성규모를 성취욕구, 친교욕구, 지배욕구, 공격욕구의 형태로 구분하였다.

Lawrence and Lorsch(1967)는 갈등당사자의 욕구강도에 따른 갈등관리형태를 조사하기 위하여 근로자들을 표본으로 하는 현장연구를 하였다. 그 결과 성취욕구가 강한 사람들은 최적의 해결안에 도달하기 위하여 갈등관리유형 중 대면(confront)의 형태를 선호하는 것으로 나타났다.

Bell and Blankency(1977)는 갈등당사자의 욕구강도와 갈등관리형태 사이의 관계를 조사하기 위하여 64명의 학생과 19명의 현장 근로자들을 표본으로 하였다. Bell and Blankency의 연구결과에서는 성취욕구와 갈등관리유형 중 협조형태의 선호는 통계적으로 유의한 상관관계가 있으며, 또한 친교욕구와 갈등관리유형 중 적응형태의 선호와는 약한 정(+)의 상관관계가 있으나 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다.

Jones and Melcher(1982)는 갈등당사자의 욕구강도와 갈등관리유형 사이

의 관계를 조사하기 위하여 MBA과정 중에 있는 136명의 학생들을 표본으로 하였다. 연구결과를 보면 친교육구가 높은 사람은 서로의 우호관계를 위협하는 강압(force)과 같은 갈등관리유형을 선호하지 않는 것으로 나타났다. 친교육구와 갈등관리유형 중 적응(accommodating)의 형태와는 긍정적인 상관관계가 있고 또한 친교육구와 갈등관리유형 중 경쟁(competing)의 형태와는 부정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

Schneer and Chanin(1987)은 갈등당사자의 욕구강도와 갈등관리유형 사이의 관계를 조사하기 위하여 경영정책과목을 수강하는 BBA과정에 있는 학생들로 3년동안 경영모의게임에 참여한 학생 212명을 표본으로 하였다. 연구결과를 보면 성취욕구는 갈등관리유형 중 어떠한 형태와도 아무런 관계가 없다. 지배욕구와 갈등관리유형 중 경쟁(competing)의 형태는 긍정적인 상관관계가 있는 반면에 지배욕구와 갈등관리유형 중 적응(accommodating)의 형태는 부정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 친교육구와 갈등관리유형 중 경쟁(competing)의 형태는 부정적인 상관관계가 있는 반면에 친교육구와 갈등관리유형 중 적응(accommodating)의 형태는 긍정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

양기동(1995)은 갈등당사자의 욕구강도와 갈등관리유형 사이의 관계를 조사하기 위하여 172명의 근로자들을 대상으로 설문조사하였다. 연구결과를 보면, 통합형태를 설명해주는 개인의 욕구 중 친교육구만이 통합형태를 유의적으로 설명하고 있는 것으로 나타났다(정(+))의 상관관계). 지배형태를 설명해주는 개인의 욕구 중에서 자율성욕구와 지배욕구가 지배형태를 유의적으로 설명하고 있는 것으로 나타났으며(정(+))의 상관관계), 타협형태를 설명해주는 개인의 욕구 중에서는 자율성 욕구만이 타협형태를 유의적으로 설명하고 있는 것으로 나타났다(정(+))의 상관관계).

한편 Type A/B와 같은 갈등당사자의 성격과 갈등관리유형 사이의 관계를 조사한 이광로·양기동의 연구에서는 갈등발생시 당사자들은 성격(Type A형, Type B형, Type X형)에 관계없이 통합이라는 갈등관리유형을 제일 우선적으로 선호하고 있는 것으로 나타났다. 한편 갈등당사자의 성격에 따라 차이를 보이는 배려라는 갈등관리유형 측면에서는 Type A형 집단이 Type X형 집단보다 이러한 유형을 더 선호하고 있으며, 그리고 타협이라는 갈등관리유형 측면에서는 Type A형 집단이 Type X형이나 Type B형 집단보다 이러한 유형을 더 선호하고 있는 것으로 나타났다(이광로·양기동, 1998).

지금까지 언급한 선행연구의 대부분은 표본을 제조업이나 공기업과 같은 특정조직을 대상으로 하였기 때문에, 업무내용이 다양한 고객과 밀접한 관련이 있는 서비스 산업처럼 업무수행 시 갈등이 빈번히 발생할 수 있는 업종을 고려하지 못했다. 또한 개성과 관련된 선행연구에서는 일반적으로 표본이 학생집단에 편중되어 있어 연구결과를 일반화하기 어려운 점이 있다. 이와 같은 표본통제의 문제점은 학생들이 갈등배경의 다양성(예; 가족, 개인 간, 사회)을 내포하고 있는 그들의 삶 중에서 특별한 갈등 에피소드에 대해서만 반응하는 결과를 나타낼 수 있다는 문제점을 내포하고 있다.

따라서 본 연구에서는 이러한 문제점을 고려하여, 종속변수(역할갈등, 역할모호성)를 설명해주는 다양한 변수들 중에서도 개인의 욕구유형과 과업집단의 특성이 호텔업과 같은 고도의 서비스 산업에 종사하는 구성원들의 역할갈등과 역할모호성에 미치는 영향은 개인의 성격에 따라 어떠한 차이가 나는지 알아보고자 한다.

Ⅲ. 연구가설의 설정

호텔조직 내에서 갈등발생 요인으로서의 스트레스원은 다양하다. 특히, 인간을 상대하는 호텔종업원의 경우 고객층이 점차 다양해지고 이들의 욕구 역시 다양화되고 계속 변화하므로, 고객들의 개별적인 요구에 부응하기 어렵다. 따라서 종업원에게 부과된 목표는 복잡하고 모호하며 갈등을 일으키기 쉽다. 그런데 호텔에 대한 고객의 태도를 결정하는 것은 고객이 받는 서비스이며, 호텔종업원은 고객은 항상 정당하다는 원칙하에 직무를 수행하므로, 이와 같은 직무수행과정에서 정서적불일치가 생길 수 있고, 이는 정서적 탈진상태인 소진으로 발전되기 쉽다. Singh et al.(1994)의 연구에 의하면 고객서비스 담당자는 고객의 요구를 조직이 만족시켜 주지 못하거나, 만족시켜 주지 않을 것이라고 인식할 때 곤란한 입장에 놓이기 때문에 상당히 높은 수준의 소진의 희생자가 되기 쉽다고 하였다.

또한 호텔기업에서는 제조업과 달리 언제 수요가 발생할지 예측하기 어려우며, 국내 경제사정의 악화로 인한 구조조정 및 인력충원의 동결 등에 의한 업무량 증가 등 직무환경의 불확실성은 점차 증가하고 있다. 따라서 호텔종업원이 경험하는 역할갈등이나 역할모호성의 스트레스는 점차 증가

되고 있다. 이러한 상황은 종업원의 스트레스를 증대시켜 갈등발생빈도를 높게 할 것이다.

역할갈등은 역할을 지시하는 사람과 그것을 수행하는 사람간의 기대가 일치하지 않거나 양립할 수 없을 때 발생한다. 한편 Rizzo et al.(1970)은 역할갈등을 개인의 욕구와 역할의 요구가 불일치하는 상태라고 하였다. 아울러 개인의 심리상태로서의 역할갈등을 다음과 같이 네 가지로 유형화하였다. 즉, 역할행위자의 내적기준 또는 가치관과 주어진 역할행동 간의 갈등, 역할행위자가 소유하고 있는 시간, 자원 또는 능력과 주어진 역할행동 간의 갈등, 양립 불가능한 정책이나 상호 대립되는 타인들의 요구들, 양립 불가능한 평가기준들에 기인하는 갈등, 역할행위자가 하나의 직위보다 더 많은 직위를 수행할 때 발생하는 복수의 역할 간 갈등 등이다. 따라서 이러한 내용을 정리하면 역할행위자가 하나의 직위에 처해 있는 상황 하에서 역할전달자에 의해 전달된 역할기대가 서로 상충하는 상황, 역할전달자의 가치관과 역할행위자의 가치관이 일치하지 않고 그것을 행위자가 지각하는 상태에서 역할갈등이 빈번하게 발생된다고 할 수 있다.

구성원간의 역할관계는 단순히 역할전달자와 역할수행자 두 사람 사이에서만 형성되는 것이 아니라 여러 역할전달자와 역할관계를 형성하고 있다. 따라서 역할수행자는 역할전달자들 각자와 다각적인 역할관계를 맺고 있다. 이러한 다각적인 역할관계는 역할전달자들의 기대를 모두 충족시키지 못함으로써 다양한 역할갈등을 야기한다. 예를 들어 관리자가 안전규율을 강조 하면서 동시에 위험을 무릅쓰고라도 생산량을 올리도록 지시를 하는 경우 하급자는 서로 모순되고 일관성 없는 역할기대를 지각하게 된다. 또한 역할수행자는 흔히 직속상관으로부터 높은 생산성과를 요구받고 노조의 압력 그리고 부하직원의 여러 가지 요구 등 여러 전달자로부터의 다양한 역할기대 속에서 그들 모두를 만족시키기가 극히 어려운 상태에 놓이게 된다. 따라서 수행해야 할 임무와 책임 및 권한 등 역할자체가 분명하지 못하여 역할수행자가 자기 역할에 대하여 애매한 지각을 갖게 됨으로써 역할기대와 역할행동에 차이가 나타나게 된다.

이러한 현상은 공식적인 직무기술서 내용이 분명하지 않거나 직무내용이 명백히 전달되지 않음으로써 발생할 수 있다. 그리고 직무내용이 복잡할수록, 특히 상위계층의 직무일수록 과업 자체의 복잡성과 다양성 때문에 역할보호성의 가능성이 높아지는 경향이 있다(Sims & Szilagyi, 1975).

역할보호성은 조직구성원의 목표와 그것을 달성하기 위한 방법에 대한

확실성과 예측가능성에 대한 요구와 결합되어 있다. 따라서 개인이 요구받은 행동을 실행함에 있어 필요한 충분한 정보가 결여되어 있을 때 역할모호성이 발생한다. 또한 직무를 수행함에 있어서 적절한 절차에 관한 명확성이나 성과측정 또는 인사고과의 기준이 분명하지 않은 것도 역할모호성의 결과를 초래한다. Gernne과 Organ(1973)의 연구결과에 의하면, 종업원들은 자기 직무에 대하여 자신감이 결여되어 있을수록 역할모호성을 더욱 많이 지각하게 된다. 즉, 자기 직무에 자신감을 가지고 있는 조직구성원들은 역할에 의문이 있거나 분명치 않은 점이 있으면, 이에 대한 해명을 요구하고 애매한 점을 명백히 함으로써 역할모호성을 신속히 제거해 나간다는 것이다.

Type A/B형과 개인적인 통제력의 부여와 관련된 연구에 의하면 Type A형은 자신이 처한 환경을 자기 스스로 통제하려는 노력을 보이는 것으로 나타났는데, Type A형은 개인적인 통제 노력을 위협하는 환경적인 상황에 대해서 민감히 반응하는 스타일이다. 따라서 Type A형에 속하는 개인들은 그들 스스로 환경을 통제하려고 하는데서 동기부여가 이루어질 수 있다(Seligman, 1975). 그러므로 개인들에게서 그들 스스로 일에 대한 통제를 유지하거나 획득할 수 있는 능력을 빼앗는 상황은 Type A형을 가진 사람들에게 좀더 많은 스트레스를 준다고 하였다(Perrewe, 1987). 또한 갈등과 걱정사이의 긍정적인 상관관계는 종종 인지된 통제력에 따라 수반되는 책임감에 기인할지도 모른다. Perrewe와 Nelson, Maroney(1990)의 연구결과에 의하면, Type A형은 자신이 통제력을 거의 갖지 못했다고 인식할 때 보다는 그들 스스로 통제력을 가졌다고 인식할 때에 걱정을 다소 덜 하며 집단간 갈등도 덜 느낀다는 것이다.

위에서 언급한 것을 종합해보면 Type A형은 ① 경쟁적이고 조급한 성격의 소유자이며 ② 신경질적이고 방해를 받을 때에는 더 강렬하게 반응하는 경향이 있으며 ③ 업무처리속도가 빠르고 짧은 시간 내에 많은 일을 하려고 노력하며 ④ 과도한 경쟁, 공격성, 시간의 압박, 열정적인 언변 등을 나타내는 성격이다. 따라서 호텔업과 같은 서비스업에서 Type A형의 종업원은 Type B형보다 역할갈등이나 역할모호성을 덜 느낀다고 유추할 수 있다. 반면에 Type B형은 ① 시간 또는 사람에 대한 갈등의 압력을 느끼지 못하고 ② 자연스럽게 정상적인 추진력을 가지며 ③ 과업을 성취하기 위하여 꾸준히 일을 하며 ④ 시간에 얽매이지 않으며 ⑤ 작업시간을 연장시키지 않고, 과업성취를 위해 서두르지 않는 성격의 유형이다. 따라서 Type B형은 Type A형보다 역할모호성이나 역할갈등을 더 느낀다고 유추할 수 있다. 또한 과업구조의 특성은 역할갈등보다는 역할모호성에 더 많은 영향을 미친다고 유추할 수 있다. 그러나 욕구유형은 개

인의 성격에 따라 역할모호성과 역할갈등에 영향을 미치는 정도가 다르다고 유추할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 위에 언급한 점들에 초점을 두고 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 1) 과업집단의 특성과 종업원들의 욕구유형이 역할갈등을 설명하는 정도는 개인의 성격에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 2) 과업집단의 특성과 종업원들의 욕구유형이 역할모호성을 설명하는 정도는 개인의 성격에 따라 차이가 있을 것이다.

IV. 연구방법

1. 측정도구

개인의 성격을 나타내는 측정도구로는 Matteson과 Ivancevich(1982)의 Type A, B, X형을 사용하였다. 여기에서 Type A형은 측정점수가 90점 이상인 경우에 해당되며, Type B형은 측정점수가 79점 이하인 경우에 해당된다. 그리고 Type A, B의 중간형태인 Type X형은 측정점수가 80점에서 89점 사이에 있는 경우에 해당된다.

욕구유형을 나타내는 측정도구로는 Steers and Braunstein(1976)의 Manifest Needs Questionnaire를 사용하였다. 성취욕구를 나타내는 α 계수는 0.72, 친교욕구를 나타내는 α 계수는 0.75, 자율성욕구를 나타내는 α 계수는 0.77, 지배욕구의 α 계수는 0.86으로 나타났다.

한편, 성과에 대한 기대를 분명히 모르거나, 기대를 충족시킬 방안을 모르거나, 직무행위의 결과를 모를 때 발생하는 역할모호성을 나타내는 척도로는 Rizzo, House & Lirtzman(1970)이 개발한 것을 이용하였는데 신뢰성을 나타내는 α 계수는 0.78로 나타났다. 역할모호성을 설명한 문항으로서는 7점 Likert 척도로 구성된 6개 문항을 사용하였다. 또한 직무, 자원, 규칙이나 정책 등과 관련하여 다른 사람들과의 사이에서 생겨나는 역할갈등을 나타내는 척도 또한 Rizzo et al.(1970) 등이 개발한 것을 이용하였는데 신뢰성을 나타내는 α 계수는 0.82로 나타났다. 역할갈등을 설명한 문항으로서는 7점 Likert 척도로 구성된 8개 문항을 사용하였다.

과업집단의 특성을 나타내는 척도로서는 신뢰성이 대체적으로 유효한 것으로 Lawler, Mirvis and Cammann(1982 ; Cook et al, 1981에서 인용)이 개발한 것을 이용하였다. 그 결과 과업집단의 동질성(Group Homogeneity)을 나타내는 α 계수는 0.62, 과업목표의 명료성(Group Goal Clarity)의 α 계수는 0.61, 과업집단의 응집력(Group Cohesiveness)의 α 계수 0.64, 의사결정시 개방화 정도(Open Group Process)을 나타내는 α 계수 0.72로 나타났다.

2. 표본 및 통계방법

서울과 경기도 및 강원도에 소재하고 있는 콘도나 호텔과 같은 서비스업종에 근무하고 있는 종업원을 표본으로 선정하였다. 총 150부가 배포되어 그 중에서 본 연구에 이용할 수 있는 설문서는 총 141부가 회수되어 사용되었다.

본 연구에서는 <가설 1>과 <가설 2>를 검정하기 위해서 1차적으로 다중회귀분석방법을 사용하였다. 1차적인 분석결과가 유의적인 관계가 있는 경우에는 2차적으로 이론단계적 회귀분석(Hierarchical Regression Analysis)을 사용하였다. 이와 같이 본 연구에서 이론단계적 회귀분석을 사용한 이유는 독립변수간에 상관관계가 있을 경우에는 회귀계수를 검정하거나 해석하는 것이 무의미하므로 따라서 다중공선성을 제거한 상태에서 어떠한 요인이 역할갈등과 역할모호성을 유의적으로 설명하는지 알아보기 위함이었다. 또한 다중공선성을 제거하는 방법으로는 단계별 투입도 있으나 단계별 투입방법으로는 각각의 요인들이 가지는 순수한 설명력을 알 수 없기 때문이다.

V. 연구결과

<가설 1>과 <가설 2>에 대한 통계분석결과는 <표 1>, <표 2>, <표 3>, <표 4>, <표 5> 그리고 <표 6>에 나타나는 바와 같다. <표 1>은 Type A 유형에 속하는 종업원들에게서는 과업집단의 동질성 정도나 응집력, 과업목표의 명료성 및 의사결정시 개방화 정도를 나타내는 특성1, 동료나 경영에 대한 신뢰감의 정도를 나타내는 특성2, 동료나 경영에 대한 확신감의 정도를 나타내는 특성3을 대표하는 과업집단의 특성과 성취욕구, 친교욕구, 자율성욕구 및 지배욕구를 대표하는 욕구유형이 역할갈등과 역할모호성 중 어느 것을 더 유의적으로

설명하고 있는지를 검정한 결과이다. <표 1>에서 보는 바와 같이 Type A유형에 속하는 종업원들에게서 욕구유형과 과업집단의 특성은 역할갈등을 유의적으로 설명하고 있지 않지만, 역할모호성은 유의적으로 설명하고 있다(p값 : 0.007). 또한 <표 3>에서 보는 바와 같이 Type X유형에 속하는 종업원들에게서 욕구유형과 과업집단의 특성은 역할갈등을 유의적으로 설명하고 있지 않지만, 역할모호성은 유의적으로 설명하고 있다(p값 : 0.006). 반면에 <표 5>에서 보는 바와 같이 Type B유형에 속하는 종업원들에게서는 욕구유형과 과업집단의 특성이 역할갈등을 유의적으로 설명하고 있고(p값 : 0.012), 역할모호성도 유의적으로 설명하고 있다(p값 : 0.000). 이렇게 볼 때 Type B유형에서만 욕구유형과 과업집단의 특성이 역할갈등을 유의적으로 설명(30.5%(R^2) 정도의 설명력)하고 있다고 유추할 수 있다. 따라서 과업집단의 특성과 종업원들의 욕구유형이 역할갈등을 설명하는 정도는 개인의 성격에 따라 차이가 난다고 유추할 수 있다(가설 채택).

<표 6>에서 보면 Type B유형에서는 역할갈등을 설명하고 있는 욕구유형과 과업집단의 특성 중에서 동료나 경영에 대한 신뢰감(베타계수 : -0.660)의 정도가 낮으면 낮을수록 역할갈등의 발생정도가 높아지는 것으로 나타났다. 반면에 욕구형태나 다른 과업집단의 특성요인들은 역할갈등의 발생과 유의적인 관계를 보이지 않았다.

$$Y = -0.660X_1 - 0.026X_2 + 0.072X_3 + 0.202X_4 - 0.047X_5 + 0.049X_6 + 0.228X_7$$

(0.001) (0.859) (0.646) (0.174) (0.716) (0.745) (0.244)

단, Y(역할갈등), X_1 (동료나 경영에 대한 신뢰감), X_2 (성취욕구), X_3 (친교욕구) X_4 (자율성욕구), X_5 (지배욕구), X_6 (특성1), X_7 (확신감), 괄호안은 p-value

이러한 현상은 역할갈등에 대한 국가유형과 개인의 성격간의 상호작용을 조사한 결과 개인주의 성향이 있는 한국에서는 Type A유형이나 Type B유형 간에는 역할갈등을 느끼는 정도의 차이가 없다고 한 이 광로·양 기동(1999)의 연구결과와 유사하다. 그러나 위에 언급한 연구에서는 연구표본이 대출을 위주로 하는 금융업이므로 본 연구와는 표본선정으로 인한 차이가 있을 수 있다. 즉 업무의 성과가 고객의 만족도로 나타나는 호텔업과 같은 산업에서 성과는 모든 업무의 상호작용으로 나타난다. 따라서 매사를 긍정적으로 보면서 과업을 성취하기 위하여 꾸준히 일을 하며 만족을 느끼는 Type B유형에서는 Type A형보

다 구성원 상호간의 협력을 더 강조하기 때문에 개인의 욕구유형보다는 동료나 경영에 대한 신뢰감이 없어질 때 더욱 갈등을 느끼는 경향이 있다고 유추할 수 있다.

반면에 공격적이면서 경쟁적으로 노력하기 때문에 다른 유형보다는 구성원 상호간의 협력을 덜 중요시 하는 Type A유형에서는 어떠한 욕구형태나 과업집단의 특성요인도 역할갈등의 발생과 유의적인 관계를 보이지 않았다. 이러한 결과들을 종합해보면 역할갈등은 개성보다는 동료와의 관계나 과업집단의 특성에 더 영향을 받을 수 있다고 유추할 수 있다.

<표 1> 과업집단의 특성과 욕구유형에 대한 회귀분석 결과(Type A형)

| 종 속 변 수 | 독 립 변 수(욕구유형, 과업집단의 특성) | | |
|-----------|---------------------------|-------|-------|
| | R^2 | F값 | p값 |
| 역 할 갈 등 | 0.126 | 0.968 | 0.465 |
| 역 할 모 호 성 | 0.326 | 3.247 | 0.007 |

<표 2> <표 1>의 회귀방정식

| 독 립 변 수 | | 종 속 변 수 (역 할 갈 등) | | | 종 속 변 수(역 할 모 호 성) | | |
|----------|-------|--------------------|--------|-------|---------------------|--------|-------|
| | | Beta | T | 유의도 | Beta | T | 유의도 |
| 욕구유형 | 성취욕구 | 0.055 | 0.327 | 0.745 | 0.244 | 1.657 | 0.104 |
| | 친교욕구 | 0.026 | 0.156 | 0.877 | -0.131 | -0.876 | 0.385 |
| | 자율성욕구 | 0.049 | 0.316 | 0.754 | -0.187 | -1.367 | 0.178 |
| | 지배욕구 | -0.062 | -0.434 | 0.666 | 0.093 | 0.744 | 0.461 |
| 과업집단의 특성 | 특성1 | 0.018 | 0.115 | 0.909 | 0.235 | 1.669 | 0.102 |
| | 특성2 | -0.384 | -1.635 | 0.109 | 0.396 | 1.939 | 0.054 |
| | 특성3 | 0.058 | 0.246 | 0.807 | -0.080 | -0.384 | 0.703 |

* 특성 1 : 과업집단의 동질성 정도나 응집력, 과업목표의 명료성 및 의사결정시 개방화 정도를 나타냄.

* 특성 2 : 동료나 경영에 대한 신뢰감의 정도

* 특성 3 : 동료나 경영에 대한 확신감의 정도

<표 3> 과업집단의 특성과 욕구유형에 대한 회귀분석 결과(Type X형)

| 종속 변수 | 독립 변수(욕구유형, 과업집단의 특성) | | |
|-------|-------------------------|-------|-------|
| | R^2 | F값 | p값 |
| 역할갈등 | 0.353 | 1.790 | 0.138 |
| 역할모호성 | 0.547 | 3.974 | 0.006 |

<표 4> <표 3>의 회귀방정식

| 독립 변수 | | 종속변수(역할갈등) | | | 종속변수(역할모호성) | | |
|----------|-------|------------|--------|-------|-------------|--------|-------|
| | | Beta | T | 유의도 | Beta | T | 유의도 |
| 욕구유형 | 성취욕구 | 0.393 | 1.438 | 0.164 | 0.220 | 0.963 | 0.346 |
| | 친교욕구 | -0.029 | -0.103 | 0.919 | 0.173 | 0.745 | 0.464 |
| | 자율성욕구 | 0.069 | 0.343 | 0.735 | 0.078 | 0.461 | 0.649 |
| | 지배욕구 | 0.598 | 2.645 | 0.014 | -0.287 | -1.519 | 0.142 |
| 과업집단의 특성 | 특성1 | -0.247 | -0.923 | 0.366 | 0.148 | 0.664 | 0.514 |
| | 특성2 | -0.221 | -0.844 | 0.408 | 0.057 | 0.263 | 0.795 |
| | 특성3 | 0.151 | 0.514 | 0.612 | 0.223 | 0.909 | 0.373 |

<표 5> 과업집단의 특성과 욕구유형에 대한 회귀분석 결과(Type B형)

| 종속 변수 | 독립 변수(욕구유형, 과업집단의 특성) | | |
|-------|-------------------------|-------|-------|
| | R^2 | F값 | p값 |
| 역할갈등 | 0.305 | 2.944 | 0.012 |
| 역할모호성 | 0.417 | 4.794 | 0.000 |

<표 6> <표 5>의 회귀방정식

| 독립 변수 | | 종속변수(역할갈등) | | | 종속변수(역할모호성) | | |
|----------|-------|------------|--------|-------|-------------|--------|-------|
| | | Beta | T | 유의도 | Beta | T | 유의도 |
| 욕구유형 | 성취욕구 | -0.026 | -0.178 | 0.859 | 0.284 | 2.134 | 0.038 |
| | 친교욕구 | 0.072 | 0.463 | 0.646 | 0.157 | 1.105 | 0.275 |
| | 자율성욕구 | 0.202 | 1.379 | 0.174 | 0.113 | 0.842 | 0.404 |
| | 지배욕구 | -0.047 | -0.366 | 0.716 | -0.218 | -1.836 | 0.073 |
| 과업집단의 특성 | 특성1 | 0.049 | 0.327 | 0.745 | 0.266 | 1.947 | 0.053 |
| | 특성2 | -0.660 | -3.660 | 0.001 | 0.497 | 3.012 | 0.004 |
| | 특성3 | 0.228 | 1.180 | 0.244 | -0.673 | -3.802 | 0.000 |

한편 모든 성격유형에서는 성격차이에 관계없이 욕구유형과 과업집단의 특성은 역할모호성을 유의적으로 설명하고 있다. 그러나 욕구유형과 과업집단의 특성이 역할모호성과 유의적인 관계를 가지고 있다 할지라도 Type A형의 경우는 32.6%(R^2), Type X형의 경우는 54.7%(R^2), Type B형의 경우는 41.7%(R^2) 정도로 성격유형에 따라 설명력에 있어서 10%의 차이가 나고 있다. 따라서 욕구유형과 과업집단의 특성을 같이 고려할 경우에는 유의적 차이가 없을지라도, 성격의 유형에 따라 역할모호성을 설명해주는 요인들에 있어서는 차이가 있을 것이라고 유추할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 이러한 차이점을 알아보기 위하여 Hierarchical Regression를 사용하였다. 통계분석결과는 <표 7>, <표 8>, <표 9>, <표 10>, <표 11> 그리고 <표 12>에 나타나는 바와 같다.

이러한 통계기법을 사용한 이유는 욕구유형이 과업집단의 특성에 대하여 가지는 설명력을 완전히 제거한 상태에서 과업집단의 특성이라는 요인들만이 가지는 순수한 설명력을 알아보기 위하여 사용하였다. 예를 들어 <표 7>에서 역할모호성을 설명한 과업집단의 특성의 R^2 변화는 먼저 욕구유형의 $R^2(0.158)$ 를 계산하고 난 다음 전체(욕구유형과 과업집단의 특성의 R^2 합)의 $R^2(0.326)$ 에서 욕구유형의 R^2 을 뺀 값을 말한다. 따라서 R^2 변화는 과업집단의 특성만이 역할모호성을 설명하는 정도를 말한다. 이러한 것을 식으로 나타내면 아래와 같다.

$$Y = X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + X_7 \quad (X_1, X_2, X_3, X_4 : \text{욕구유형})$$

$$(X_5, X_6, X_7 : \text{과업구조의 특성})$$

$$Y_1 = Y - (X_1 + X_2 + X_3 + X_4) \quad (Y_1 : \text{Hierarchical Regression})$$

<표 7>에서 보는 바와 같이 Type A유형에 속하는 종업원들에게서 욕구유형은 역할모호성을 유의적으로 설명하고 있지 않지만(p값 : 0.066), 과업집단의 특성은 역할모호성을 유의적으로 설명하고 있다(p값 : 0.015). 이러한 과업집단의 특성은 역할모호성에 대해 16.7%의 설명력을 가지고 있다. 따라서 Type A유형에 속하는 종업원들은 욕구유형과 같은 개성요인보다는 과업집단의 동질성 정도나 응집력, 과업목표의 명료성 및 의사결정시 개방화 정도, 동료나 경영에 대해 가지는 신뢰감이나 확신감과 같은 특성요인이 역할모호성에 더 많은 영향을

미친다고 유추할 수 있다.

한편 역할모호성을 설명하고 있는 과업구조의 특성 중에서는 어떠한 요인들이 중요한지 알아보기 위하여 <표 8>을 도출하였다. 표에서 보는바와 같이 Type A유형에서는 역할모호성을 설명하고 있는 욕구유형과 과업집단의 특성 중에서 동료나 경영에 대한 신뢰감(베타계수 : 0.396)의 정도가 높으면 높을수록 역할모호성의 발생정도가 높아지는 것으로 나타났다. 반면에 욕구유형과 다른 과업집단의 특성요인들은 역할모호성의 발생과 유의적인 관계를 보이지 않았다. Type A형은 자신이 처한 환경을 자기 스스로 통제하려는 노력을 보이기 때문에 개인적인 통제 노력을 위협하는 환경적인 상황에서 민감히 반응하는 스타일이기 때문에 이러한 현상이 일어난다고 유추할 수 있다. 따라서 구성원 상호간의 협력을 강조하는 서비스업종하에서 Type A형은 다른 성격유형을 가진 종업원보다 역할모호성을 더 많이 느낄 수 있을 것이다. 또한 동료나 경영에 대한 신뢰감이 높아짐에 따라 자신의 역할이 줄어들 수 있기 때문에 이러한 역할 축소로 인하여 다른 유형을 가진 종업원보다 역할모호성을 더 많이 느끼는 경향이 있다고 유추할 수 있다.

$$Y = 0.396X_1 - 0.244X_2 - 0.131X_3 - 0.187X_4 + 0.093X_5 + 0.235X_6 - 0.080X_7$$

(0.054) (0.104) (0.385) (0.178) (0.461) (0.102) (0.703)

단, Y(역할모호성), X₁(동료나 경영에 대한 신뢰감), X₂(성취욕구), X₃(친교욕구) X₄(자율성욕구), X₅(지배욕구), X₆(특성1), X₇(확신감), 괄호안은 p-value

<표 7> 과업집단의 특성과 욕구유형에 대한 Hierarchical Regression결과(Type A)

| 독립변수 | 종속변수(역할모호성) | | | | 종속변수(역할갈등) | | | |
|----------|----------------|-------------------|-------|-------|----------------|-------------------|-------|-------|
| | R ² | R ² 변화 | F값 | 유의도 | R ² | R ² 변화 | F값 | 유의도 |
| 욕구유형 | 0.158 | 0.158 | 2.354 | 0.066 | 0.028 | 0.028 | 0.354 | 0.840 |
| 과업집단의 특성 | 0.326 | 0.167 | 3.893 | 0.015 | 0.126 | 0.099 | 1.766 | 0.167 |

<표 8> <표 7>의 회귀방정식

| 독립변수 | 종속변수(역할갈등) | | | 종속변수(역할모호성) | | |
|------|------------|---|-----|-------------|---|-----|
| | Beta | T | 유의도 | Beta | T | 유의도 |
| | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|
| 욕구유형 | 성취욕구 | 0.064 | 0.410 | 0.683 | 0.273 | 1.874 | 0.067 |
| | 친교욕구 | -0.045 | -0.281 | 0.780 | 0.034 | 0.227 | 0.821 |
| | 자율성욕구 | 0.134 | 0.903 | 0.371 | -0.213 | -1.543 | 0.129 |
| | 지배욕구 | -0.086 | -0.594 | 0.555 | 0.133 | 0.993 | 0.325 |
| 과업집단의 특성 | 특성1 | 0.018 | 0.115 | 0.909 | 0.235 | 1.669 | 0.102 |
| | 특성2 | -0.384 | -1.635 | 0.109 | 0.396 | 1.939 | 0.054 |
| | 특성3 | 0.058 | 0.246 | 0.807 | -0.080 | -0.384 | 0.703 |

- * 특성 1 : 과업집단의 동질성 정도나 응집력, 과업목표의 명료성 및 의사결정시 개방화 정도를 나타냄.
- * 특성 2 : 동료나 경영에 대한 신뢰감의 정도
- * 특성 3 : 동료나 경영에 대한 확신감의 정도

반면에 <표 9>에서 보는 바와 같이 Type X유형에 속하는 종업원들에게서 욕구유형은 역할모호성을 유의적으로 설명하고 있지만(p값 : 0.002), 과업집단의 특성은 역할모호성을 유의적으로 설명하고 있지 않다(p값 : 0.346). 이러한 욕구유형은 역할모호성에 대해 47.9%의 높은 설명력을 지니고 있고 과업집단의 특성은 설명력을 거의 지니고 있지 않다. 따라서 Type X유형에 속하는 종업원들은 과업집단의 동질성 정도나 응집력, 과업목표의 명료성 및 의사결정시 개방화 정도, 동료나 경영에 대해 가지는 신뢰감이나 확신감과 같은 특성요인보다는 욕구유형과 같은 개성요인이 역할모호성에 더 많은 영향을 미친다고 유추할 수 있다.

한편 역할모호성을 설명하고 있는 욕구유형 중에서는 어떠한 요인들이 중요한지 알아보기 위하여 <표 10>을 도출하였다. 표에서 보는바와 같이 Type X유형에서는 역할모호성을 설명하고 있는 욕구유형과 과업집단의 특성 중에서 성취욕구(베타계수 : 0.412)가 높으면 높을수록 역할모호성의 발생정도가 높아지는 것으로 나타났다. 반면에 다른 욕구유형들은 역할모호성의 발생과 유의적인 관계를 보이지 않았다. 이러한 현상으로 유추해 볼 때 성격상 어떤 뚜렷한 특징을 가지고 있지 않은 Type X유형에서 역할모호성에 대해 높은 설명력을 가지나 유의적인 관계가 없는 것으로 나타난 것은 특정한 욕구보다는 여러 가지 욕구가 서로 혼합되어 나타나기 때문이라고 유추할 수 있다.

$$Y = 0.412X_1 + 0.258X_2 + 0.145X_3 - 0.268X_4 + 0.148X_5 + 0.057X_6 + 0.223X_7$$

(0.052) (0.247) (0.391) (0.128) (0.514) (0.795) (0.373)

단, Y(역할모호성), X₁(성취욕구), X₂(친교욕구), X₃(자율성욕구), X₄(지배욕구), X₅(특성1), X₆(신뢰감), X₇(확신감), 괄호안은 p-value

<표 9> 과업집단의 특성과 욕구유형에 대한 Hierarchical Regression결과(Type X)

| 독립변수 | 종속변수(역할모호성) | | | | 종속변수(역할갈등) | | | |
|----------|----------------|-------------------|-------|-------|----------------|-------------------|-------|-------|
| | R ² | R ² 변화 | F값 | 유의도 | R ² | R ² 변화 | F값 | 유의도 |
| 욕구유형 | 0.479 | 0.479 | 5.972 | 0.002 | 0.315 | 0.315 | 2.983 | 0.038 |
| 과업집단의 특성 | 0.547 | 0.069 | 1.161 | 0.346 | 0.353 | 0.038 | 0.451 | 0.719 |

(Type X)

<표 10> <표 9>의 회귀방정식

| 독립변수 | | 종속변수(역할갈등) | | | 종속변수(역할모호성) | | |
|-----------------|-------|------------|--------|-------|-------------|--------|-------|
| | | Beta | T | 유의도 | Beta | T | 유의도 |
| 욕구 유형 | 성취욕구 | 0.273 | 1.172 | 0.252 | 0.412 | 2.032 | 0.051 |
| | 친교욕구 | -0.122 | -0.490 | 0.628 | 0.258 | 1.184 | 0.247 |
| | 자율성욕구 | 0.017 | 0.088 | 0.930 | 0.145 | 0.873 | 0.391 |
| | 지배욕구 | 0.501 | 2.560 | 0.017 | -0.268 | -1.573 | 0.128 |
| 과업 집단의 특성 | 특성1 | -0.247 | -0.923 | 0.366 | 0.148 | 0.664 | 0.514 |
| | 특성2 | -0.221 | -0.844 | 0.408 | 0.057 | 0.263 | 0.795 |
| | 특성3 | 0.151 | 0.514 | 0.612 | 0.223 | 0.909 | 0.373 |

한편 <표 11>에서 보는 바와 같이 Type B유형에 속하는 종업원들에게서 욕구유형은 역할모호성을 유의적으로 설명하고 있고(p값 : 0.018), 과업집단의 특성도 역할모호성을 유의적으로 설명하고 있다(p값 : 0.002). 또한 욕구유형은 역할모호성에 대해 20.7%의 설명력을 갖고 있고 과업집단의 특성도 역할모호성에 대해 20.9%의 설명력을 가지고 있다. 따라서 Type B유형에 속하는 종업원들은 욕구유형과 같은 개성요인과 과업집단의 동질성 정도나 응집력, 과업목표의 명료성 및 의사결정시 개방화 정도, 동료나 경영에 대해 가지는 신뢰감이나 확신감과 같은 특성요인이 역할모호성에 동시에 영향을 미친다고 유추할 수 있다. 역할모호성을 설명하는 설명력도 두 요인이 거의 비슷한 것으로 나타났다.

또한 역할모호성을 설명하고 있는 욕구유형과 과업구조의 특성 중에서는 어떠한 요인들이 중요한지 알아보기 위하여 <표 12>를 도출하였다. 표에서 보는 바와 같이 Type B유형에서는 역할모호성을 설명하고 있는 욕구유형 중에서

성취욕구(베타계수 : 0.286)가 높으면 높을수록 지배욕구(베타계수 : -0.260)가 낮으면 낮을수록 역할모호성의 발생정도가 높아지는 것으로 나타났다. 그러나 지배욕구의 경우 유의도 측면에서 보면 표본수를 크게 할 경우에 고려되어야 하는 요인으로 볼 수 있다. 과업구조의 특성 중에서 과업집단의 동질성 정도나 응집력이 높고 과업목표의 명료성 및 의사결정시 개방화 정도(베타계수 : 0.266)가 높으면 높을수록, 동료나 경영에 대한 신뢰감(베타계수 : 0.497)의 정도가 높으면 높을수록, 동료나 경영에 대한 확신감의 정도(베타계수 : -0.673)가 낮으면 낮을수록 역할모호성의 발생정도가 높아지는 것으로 나타났다. 그러나 과업구조의 특성 중에서도 과업집단의 동질성 정도나 응집력, 과업목표의 명료성 및 의사결정시 개방화 정도를 나타내는 요인은 유의도 측면에서 보면 표본수를 크게 할 경우에 고려되어야 하는 요인으로 볼 수 있다. 따라서 과업집단의 특성과 종업원들의 욕구유형이 역할모호성을 설명하는 정도는 개인의 성격에 따라 차이가 난다고 유추할 수 있다(가설 채택).

$$Y = 0.286X_1 + 0.186X_2 + 0.183X_3 - 0.260X_4 + 0.266X_5 + 0.497X_6 - 0.673X_7$$

(0.050) (0.231) (0.220) (0.057) (0.057) (0.004) (0.000)

단, Y(역할모호성), X₁(성취욕구), X₂(친교욕구), X₃(자율성욕구), X₄(지배욕구), X₅(특성1), X₆(신뢰감), X₇(확신감), 괄호안은 p-value

<표 11> 과업집단의 특성과 욕구유형에 대한 Hierarchical Regression 결과

| 독립변수 | 종속변수(역할모호성) | | | | 종속변수(역할갈등) | | | |
|----------|----------------|-------------------|-------|-------|----------------|-------------------|-------|-------|
| | R ² | R ² 변화 | F값 | 유의도 | R ² | R ² 변화 | F값 | 유의도 |
| 욕구유형 | 0.207 | 0.207 | 3.272 | 0.018 | 0.067 | 0.067 | 0.902 | 0.470 |
| 과업집단의 특성 | 0.417 | 0.209 | 5.615 | 0.002 | 0.305 | 0.238 | 5.353 | 0.003 |

(Type B)

<표 12> <표 11>의 회귀방정식

| 독립변수 | | 종속변수(역할갈등) | | | 종속변수(역할모호성) | | |
|----------|------|------------|--------|-------|-------------|-------|-------|
| | | Beta | T | 유의도 | Beta | T | 유의도 |
| 욕구 유형 | 성취욕구 | -0.094 | -0.605 | 0.548 | 0.286 | 2.007 | 0.050 |
| | 친교욕구 | 0.020 | 0.122 | 0.903 | 0.186 | 1.212 | 0.231 |

| | | | | | | | |
|-------------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|
| | 자율성욕구 | 0.270 | 1.689 | 0.097 | 0.183 | 1.241 | 0.220 |
| | 지배욕구 | -0.052 | -0.360 | 0.721 | -0.260 | -1.947 | 0.057 |
| 과업집단의 특성 | 특성1 | 0.049 | 0.327 | 0.745 | 0.266 | 1.947 | 0.057 |
| | 특성2 | -0.660 | -3.660 | 0.001 | 0.497 | 3.012 | 0.004 |
| | 특성3 | 0.228 | 1.180 | 0.244 | -0.673 | -3.802 | 0.000 |

이상에서 언급한 내용을 종합해보면 Type A유형에서는 과업집단의 특성 중 동료나 경영에 대한 신뢰감의 정도가 역할모호성을 유의적으로 설명하고 있고, 또한 Type X유형에서는 욕구유형 중 성취욕구가 역할모호성을 유의적으로 설명하고 있다. 반면에 Type B유형에서는 욕구유형 중 성취욕구와 지배욕구가 역할모호성을 유의적으로 설명하고 있다. 그리고 과업집단의 동질성 정도나 응집력, 과업목표의 명료성 및 의사결정시 개방화 정도 및 동료나 경영에 대한 신뢰감이나 확신감의 정도를 나타내는 과업집단의 특성 또한 역할모호성을 유의적으로 설명하고 있다. 따라서 과업집단의 특성과 종업원들의 욕구유형이 역할모호성을 설명하는 정도는 개인의 성격에 따라 차이가 난다고 유추할 수 있다(가설 채택).

VI. 결 론

본 연구는 콘도나 호텔과 같은 서비스 업종에 종사하는 종업원의 성격에 따라 과업집단의 특성과 욕구유형이 역할갈등과 역할모호성에 미치는 영향에는 차이가 있는지를 알아보는데 목적을 두었다. 분석결과 Type A유형이나 Type X유형에 속하는 종업원들에게서 욕구유형과 과업집단의 특성은 역할갈등을 유의적으로 설명하고 있지 않지만, Type B유형에 속하는 종업원들에게서는 욕구유형과 과업집단의 특성이 역할갈등을 유의적으로 설명하고 있는 것으로 나타났다.

또한 Type B유형에서는 동료나 경영에 대한 신뢰감의 정도가 낮으면 낮을수록 역할갈등의 발생정도가 높아지는 것으로 나타났다. 이러한 현상은 업무의 성과가 고객의 만족도로 나타나는 호텔업과 같은 산업에서 성과는 모든 업무의 상호작용으로 나타난다. 따라서 Type B유형에서는 Type A형보다 구성원 상호간의 협력을 더 강조하기 때문에 개인의 욕구유형보다는 동료나 경영에 대한 신뢰감이 없어질 때 더욱 역할모호성을 느끼는 경향이 있다고 유추할 수 있다.

이러한 결과들을 종합해보면 역할갈등은 개성보다는 동료와의 관계와 같은 과업집단의 특성에 더 영향을 받을 수 있다고 유추할 수 있다.

한편 역할모호성에 대해서 Type A유형에 속하는 종업원들은 과업집단의 특성이 역할모호성을 유의적으로 설명하고 있으나 설명력은 16.7%로 약간 낮다. 또한 Type A유형에서는 동료나 경영에 대한 신뢰감의 정도가 높으면 높을수록 역할모호성의 발생정도가 높아지는 것으로 나타났다. 반면에 Type X유형에 속하는 종업원들에게서는 욕구유형이 역할모호성을 유의적으로 설명하고 있다. 이러한 욕구유형이 역할모호성에 대해 47.9%의 높은 설명력을 지니고 있는 것으로 보아 Type X유형에 속하는 종업원들은 과업특성요인보다는 욕구와 같은 개성요인에 의해 역할모호성에 더 많은 영향을 미친다고 유추할 수 있다. 또한 Type X유형에서는 성취욕구가 높으면 높을수록 역할모호성의 발생정도가 높아지는 것으로 나타났다. 그러나 역할모호성에 대해 높은 설명력을 가지나 성취욕구 이외의 다른 욕구에서 유의적인 관계가 없는 것으로 보아, 성격상 어떤 뚜렷한 특징을 가지고 있지 않은 Type X유형에서는 특정한 욕구보다는 여러 가지 욕구가 서로 혼합되어 나타나기 때문이라고 유추할 수 있다.

한편 Type B유형에 속하는 종업원들에게서 욕구유형이나 과업집단의 특성은 역할모호성을 유의적으로 설명하고 있고 설명력도 두 요인이 거의 비슷하다. 따라서 Type B유형에 속하는 종업원들은 욕구와 같은 개성요인과 과업집단의 특성요인이 역할모호성에 동시에 영향을 미친다고 유추할 수 있다. 또한 Type B유형에서는 성취욕구가 높으면 높을수록 역할모호성의 발생정도가 높아지는 것으로 나타났다. 그리고 동료나 경영에 대한 신뢰감의 정도가 높으면 높을수록, 동료나 경영에 대한 확신감의 정도가 낮으면 낮을수록 역할모호성의 발생정도가 높아지는 것으로 나타났다. 따라서 과업집단의 특성과 종업원들의 욕구유형이 역할모호성을 설명하는 정도는 개인의 성격에 따라 차이가 난다고 유추할 수 있다.

본 연구의 결과는 향후 조직구성원 관리에 있어서 다음과 같은 시사점을 제시해 줄 수 있다고 여겨진다. 첫째, 관리자들이 효율적인 리더쉽을 발휘하도록 도움을 줄 것이다. 경영자나 관리자들이 종업원들의 성격유형을 미리 파악함으로써 종업원들에게 업무를 지시해야 할 경우, 업무수행으로 인해 종업원들이 가질 수 있는 역할갈등이나 역할모호성에 대해 어느 정도 사전에 대처할 수 있을 것이다. 둘째, 종업원들의 갈등발생원인을 어느 정도 파악할 수 있으므로 조직의 모든 부문에서 일어나는 협상(부서간의 갈등으로 인한 협상, 노·사간의 협상 등)을 보다 순탄하게 이끌어 갈 수 있을

것이다. 셋째, 업무의 성과가 고객의 만족도로 나타나는 호텔업과 같은 산업에서 성과는 모든 업무의 상호작용으로 나타난다. 따라서 연구결과에서 제시한 것처럼 성격에 따라 과업구조의 특성에 있어 차이가 있으므로, 경영자는 사전에 이러한 요인들을 고려해 업무배치를 해야 화합적인 조직분위기를 이끌어 낼 수 있다.

한편 본 연구도 기존연구와 마찬가지로 다음과 같은 한계점이 있다.

첫째, 본 연구는 호텔과 같은 서비스업에 종사하는 종업원들을 대상으로 한 설문조사를 통하여 얻은 자료를 실증연구의 자료로 활용하였기 때문에, 본 연구의 결과가 전 산업에 근무하는 근로자전체의 현상을 대표하는 데는 한계점을 가지고 있다.

둘째, 호텔이나 콘도와 같은 서비스업에서는 설문조사가 어렵기 때문에 본 연구에서는 지인을 통해 조사지역을 서울, 경기, 강원지역에 위치한 5개의 서비스업에 한정하였다. 그러므로 본 연구의 결과가 서비스업에 근무하는 근로자전체의 현상을 대표하는 데는 한계점을 가지고 있다. 따라서 표본수가 많아졌을 때도 이러한 연구결과가 나타나는지 알아보는 것을 차후의 연구과제로 진행하고자 한다.

참 고 문 헌

1. 양기동(1995), “개인의 욕구 강도와 갈등관리유형과의 관계에 관한 연구,” 국민대학교 경영연구소 논문집 제1집, pp.261~274.
2. 이광로·양기동(1998), “Type A/B에 따른 갈등관리유형 선호의 차이”, 건국대학교 사회과학연구 제9집, pp.221~238.
3. 이광로·양기동(1999), “국가간 문화차이에 따른 갈등관리유형의 선호에 관한 비교 연구”, 생산성논집 제13권 제1호, pp.327~361.
4. Bell, E. C. and R. N. Blankency(1977), Personality Correlates of Conflict Resolution Models, *Human Relations* 30, pp.849~957.
5. Brief, A. and Aldag, R.(1976), Correlates of Role Indices, *Journal of Applied Psychology* 61, pp.468~472.
6. Chanin, M. N. and J. A. Schneer(1984), A Study of the Relationship between Jungian Personality Dimension and Conflict-handling Behavior, *Human Relations* 37, pp.863~879.
7. Cook, J. D., Hepworth, S. J., Wall, T. D. and Warr, P. B.(1981), *The Experience of Work*, London : Academic Press, Inc. pp.259~260.
8. Greene, C. and Organ, D.(1973), Role Ambiguity, Locus of Control, Role Dynamics and Job Behavior, *Journal of Applied Psychology* 58, pp.101~102.
9. Hamner, W. C. and Tosi, H. W.(1974), Relationship of Role Conflict and Role Ambiguity to Job Involvement Measures, *Journal of Applied Psychology* 59, pp.497~499.
10. House, R. J. and Rizzo, J. R.(1972), Role Conflict and Ambiguity as Critical Variables in a Model of Organizational Behavior, *Organizational Behavior and Human Performance* 7, pp.467~505.
11. Jones, R. E. and B. H. Melcher, 1982, Personality and the Preference for Models of Conflict Resolution, *Human Relations* 35, pp.649~658.
12. Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., and Rosenthal, R. A.(1964), *Organizational Stress : Studies in Role Conflict and Ambiguity*, New York : Wiley.

13. Kilmann, R. H. and K. W. Thomas(1975), Interpersonal Conflict-handling Behavior as Reflections of Jungian Personality Dimensions, *Psychological Reports* 37, pp.863~879.
14. Kilmann, R. H. and K. W. Thomas, 1977, Developing a Forced-choice Measure of Conflict Handling behavior : The "MODE" Instrument, *Educational and Psychological Measurement* 37, pp.309~325.
15. Lawrence, P. R. and J. W. Lorsch, 1967, *Organization and Environment*, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
16. Lyons, T. F., 1971, Role Clarity, Need for Clarity, Satisfaction, Tension, and Withdrawal, *Organizational Behavior and Human Performance* 6, pp. 99~110.
17. Matteson, M. T. and Ivancevich, J. M.,(1982), Type A and B Behavior Patterns and Health Symptoms : Examining Individual and Organizational Fit, *Journal of Occupational Medicine* 24, pp.585~589.
18. Miles, R. H.(1975), An Empirical Test of Causal Inference Between Role Perceptions of Conflict and Ambiguity and Various Personal Outcomes, *Journal of Applied Psychology* 60, pp.334~339.
19. Miles, R. H.(1976), Role Requirements as Sources of Stress, *Journal of Applied Psychology* 61, pp.699~710.
20. Miles, R. H. and Perreault, W. D.(1976), Organizational Role Conflict : Its Antecedents and Consequences, *Organizational Behavior and Human Performance* 17, pp.19~44.
21. Moch, K. M., Bartunek, J. and Brass, D. J.(1979), Structure, Task Characteristics, and Experienced Role Stress in Organizations Employing Complex Technology, *Organizational Behavior and Human Performance* 24, pp.258~268.
22. Morris, J. H., Steers, R. M. and Koch, J. L.(1979), Influence of Organization Structure on Role Conflict and Ambiguity for Three Occupational Groupings, *Academy of Management Journal*, 22, pp.58~ 71.
23. Myers, I. B.(1962), *Myers-Briggs Type Indicator*, Educational Testing Service, Princeton.
24. Nicholson, P. J. and Goh, S. C.(1983), The Relationship of Organization Structure and Interpersonal Attitudes to Role Conflict and Ambiguity in

- Different Work Environments, *Academy of Management Journal* 26, pp. 148~155.
25. Perrewe, P. L.(1987), The Moderating Effects of Activity Level and Locus of Control in the Personal Control–Job Stress Relationship, *International Journal of Psychology* 22, pp.179~193.
 26. Perrewe, P. L., Nelson, J. M. and Maroney, P. F.(1990), The impact Type A Behavior and Personal Control on Perceptions of Anxiety, Conflict and Satisfaction among Members of a Decision Making Group, *Journal of Social Behavior and Personality* 5, pp.123~135.
 27. Rizzo, J. R., House, R. J. and Lirtzman, S.(1970), Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations, *Administrative Science Quarterly* 15, pp.150~163.
 28. Rosers, D. L. and Molnar, J.(1976), Organizational Antecedents of Role Conflict and Ambiguity in Top Level Administrators, *Administrative Science Quarterly* 21, pp.598~610.
 29. Schuler, R. S.(1975), Role Perceptions, Satisfaction, and Performance : A Partial Reconciliation, *Journal of Applied Psychology* 60, pp.683~687.
 30. Schneer, J. A. and M. N. Chanin(1987), Manifest Needs as Personality Predispositions to Conflict–handling Behavior, *Human Relations* 40, pp. 575~590.
 31. Seligman, M. E. P., 1975 *Helplessness : On Depression, Development, and Death*, San Francisco : Freeman.
 32. Sims, H. P. and Szilagyi, A. D.(1975), Leader Structure and Satisfaction of Nurses : A Path Analysis Approach, *Journal of Applied Psychology* 60, pp.194~197.
 33. Steers, R. M. and D. N.(1976), Braunstein, A Behaviorally–Based Measure of Manifest Needs in Work Setting, *Journal of Vocational Behavior* 9, pp.251~266.
 34. Thomas, K. W.(1976), Conflict Management in M. D. Dunnette(ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rend McNally, Chicago, pp.889~935.
 35. Tosi, H. W.(1971), Organizational Stress as a Moderator of the Relationship between Influence and Role Response, *Academy of*

Management Journal 14, pp.7~20.

Abstract

A Study on The Relationship between Task Group Functioning and Role Conflict

– The Personality of The Hotel Employee –

Yang, Gi-dong · Chung, Bhum-suk

The purpose of this study is to analyze how the task group functioning and need styles have influence on role conflict and role ambiguity as the employee's personality engaged in the service industry such as a hotel.

This study uses the hierarchical regression analysis method. Data were collected by the survey method from employees engaged in the service industry such as a hotel located Seoul, the Province of Gyeonggi, and the Province of Gangwon.

The study result shows that to the employees in the type A and type X styles, the task group functioning and need styles are not significantly related to the role conflict. But to the employees in the type B style, the task group functioning and need styles are significantly related to the role conflict. And the result shows that to the employees in the type B style, the lower the faith in peers and management, the more the role conflict occur.

On the other hand, the study result shows that to the employees in the type A styles, the task group functioning is significantly related to the role ambiguity. And to the employees in the type B style, the higher the faith in peers and management, the more the role ambiguity occur. On the contrary, to the employees in the type X style, need styles are significantly related to the role ambiguity. But to the employees in the type X style, the higher the need for achievement, the more the role ambiguity occur.

On the other hand, the study result shows that to the employees in the type B styles, the task group functioning and need styles are significantly related to the role ambiguity. And to the employees in the type B style, the

higher the need for achievement, the more the role ambiguity occur or the lower the confidence in peers and management, the more the role ambiguity occur.

Although this study provides several managerial implications, this study has some limitations. Specifically data were collected from only the hotel industry in Seoul, the Province of Gyeonggi, and the Province of Gangwon. In spite of the limitations, the study results could be used valuably in case of the personnel managers which manage the employees under the conflict situations.