

# 직무-가족 갈등이 삶의 만족 및 직무만족에 미치는 영향: 자아존중감과 긍정정서를 활용한 경로분석 연구\*

양희창<sup>1)</sup>, 조희영<sup>2)</sup>

## Effects of Work-Family Conflict on Life Satisfaction and Job Satisfaction: Path Analysis using Self-esteem and Positive Emotion

Hoe-Chang Yang<sup>1)</sup>, Hee-Young Cho<sup>2)</sup>

### 요 약

본 연구는 직장과 가정에서의 책임을 부담하고 있는 근로자들의 개인차원에서의 삶의 만족과 직무 만족이 어떤 경로를 통해 영향을 받는지를 확인하고자 하였다. 이를 위해 근로자 개인의 자아존중감과 긍정정서를 중재변수로 설정하여 개인이 느끼는 자아존중감과 긍정정서에 직무-가족 갈등의 각 요인들이 어떤 영향을 미치는 지를 확인하고자 하였다. 본 연구를 위해 서울, 수도권 직장인들에게 설문문을 투합하여 총 150부의 유효설문지를 회수하여 분석에 활용하였으며, 구조방정식 경로분석을 이용해 분석하였다. 분석결과 직무부담과 가족부담이 자아존중감에 모두 부정적인 영향을 미치며, 직무부담은 긍정정서에 부정적인 영향을, 직무-가족부담은 긍정정서에 긍정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 한편 자아존중감이 구성원들의 삶의 만족과 직무만족을 높이는 요인인 것으로 확인되었으나 긍정정서가 훨씬 더 영향을 미치는 것으로 나타나, 근로자들의 긍정정서를 확보하는 것이 매우 중요함을 알 수 있었다.

핵심어 : 직무-가족 갈등, 삶의 만족, 직무만족, 자아존중감, 긍정정서

### Abstract

This study intends to verify from what route the life satisfaction and job satisfaction are affected from the individual phase of the laborers who have responsibilities in the workplace as well as in the family. To accomplish this, this study has intended to set the self-esteem and positive emotion of the individual as the intervening variables and verify what effects the multi-dimensional elements of work-family conflicts have on the self-esteem and positive emotions felt by individuals. To perform this study, questionnaires were sent to the workers in Seoul and capital areas and a total of 150 valid questionnaires were collected and utilized for analysis. The results showed that both work-burden and family-burden affect self-esteem and

Received (December 4, 2015), Review Result (December 18, 2015)

Accepted (December 28, 2015), Published (April 30, 2016)

<sup>1</sup>1st Author 445-756 Dept. Distribution Management, Jangan Univ. Samchunbungma-Ro, Hwasung-Si, Kyunggi-Do, Korea  
e-mail: pricezzang@naver.com

<sup>2</sup>(Corresponding Author) 445-756 Distribution Management, Jangan Univ. Samchunbungma-Ro, Hwasung-Si, Kyunggi-Do, Korea

e-mail: imarketinghy@paran.com

\*이 논문은 (사)인문사회과학기술융합학회 2015년 10월 추계학술대회에서 발표된 논문을 수정/보완한 것임

work-burden affects negatively positive emotion and the work-family burden positively. And, the role of self-esteem and positive emotions, one of the objectives of this study, although self-esteem also enhances life satisfaction and job satisfaction of the members, positive emotions have much higher effects, and thus securing positive emotions is very important.

Keywords : Work-Family Conflict, Self-esteem, Positive Emotion, Life Satisfaction, Job Satisfaction

## 1. 서론

세상을 살아가며 사람들이 직장을 가지는 이유는 인간이 원래 사회적 동물이기 때문에 조직구성원이 되고자 하는 것 뿐 아니라 경제생활의 기반이며 건전한 사회인으로 자리매김할 수 있는 중요한 요인이기 때문이다. 지금까지 많은 조직들은 다양한 이유로 인해 구성원들의 동기유발을 유발하기 위해 작업환경 개선이나 임금인상과 같은 외적 동기요인을 활용해왔다. 그러나 기업 환경의 변화는 경기침체와 경쟁기업들의 등장 뿐 아니라 사회적 요구의 변화, IT의 발달, 그리고 종업원들의 기대 수준의 변화(Greenblatt, 2002)[1]와 같이 다양한 이유들로 인해 경쟁력 강화를 위한 외적 동기요인을 증진시키는데 한계를 보이고 있으며, 성장 욕구나 창의성 욕구 등 개인들의 자아실현 욕구까지 충족시키기에는 현실적으로 어려운 형편이다. 근로자들 또한 명예퇴직, 구조조정 등의 근로환경의 급격한 변화에 적응하며 생존하기 급급하여 자아실현의 노력은 엄두도 못내는 것이 최근 상황이다.

기업의 입장에서는 조직의 생존이 인재에 달려있다는 인식이 분명해지며(Barnett & Ghoshal, 2002)[2], 보다 우수한 인재를 확보하기 위한 전쟁이 심화되고 있다. 이러한 인재들은 사회적으로 수요가 공급을 초과하는 희귀한 자원일 뿐 아니라 이들이 보유하고 있는 기술은 대부분 높은 이전 가능성을 가지고 있다(Konrad & Mangel, 2000)[3]. 따라서 기업의 입장에서는 이러한 인재의 발굴과 확보를 위해 많은 관심과 자금을 투자하고 있는데 반해 인재의 역량을 갖지 못한 경우에는 구조조정 등을 통해 조직에서 탈락시키는 전략을 구사하게 된다. 이런 영향은 근로자들에게 직접적인 피해로 작용될 수 있어 근로자들의 입장에서는 조직 안에서 생존하기 위해 개인적인 역량을 모두 쏟아 부어야 하는 입장이 된 것이다.

문제는 이런 현상이 직장생활과 가정생활 사이의 불균형을 초래한다는 것이다. 즉, 사회적 요구의 변화와 경제적 이유로 일반 가정들은 맞벌이 부부의 증가, 여성근로자 양산 등으로 인해 직장생활과 가정생활의 균형을 맞출 여유가 없게 되어 가정 파탄으로 인한 이혼율 증가, 일가족 자살 등의 일탈행위가 심한 사회적 문제로 대두되고 있다. 또한 경제적인 문제 외에도 불충분한 정서적 양육환경 등으로 인한 비행 청소년 문제는 우리 사회에 큰 짐이 될 가능성이 있다고 언론들은 보도하고 있다.

본 연구는 크게 두 가지 관점에서 접근하고자 한다. 첫째, 직장과 가정에서의 책임을 부담하고 있는 근로자들의 개인차원에서 삶의 만족과 직무만족이 어떤 경로를 통해 영향을 받는지를 확인하고자 하였다. 이를 위해 중재변수로는 근로자 개인의 자아존중감과 긍정정서를 설정하여 개인이 느끼는 자아존중감과 긍정정서에 직무-가족 갈등의 다차원 요인들이 어떤 영향을 미치는지를 확인하고자 하였다. 둘째, 최근 대두되고 있는 긍정심리학적 관점에서 긍정정서의 역할을 확인하고자 하였다. Seligman(2002)[4]이 제안한 긍정심리학의 구성요소 중 긍정정서는 인간의 행복을 증진시킬 수 있다고 보고되고 있다. 따라서 직무와 가족 사이에서의 갈등을 해소하여 삶의 만족과 직무만족에 긍정정서가 어떤 역할을 하는지는 매우 중요하다고 판단하기 때문이다.

본 연구의 결과는 근로자들이 직장생활과 가정생활의 균형점을 확보할 수 있을 것으로 기대한다. 특히 개인차원에서는 행복을 키우며 만족스러운 삶을 살아가는데 지침을 제공해줄 것이다. 한편 조직차원에서도 경쟁력 강화를 위한 성과향상에 기여할 수 있는 근로자 관리요인으로서의 중요성에 대한 인식과 함께 이들을 증진시킬 수 있는 기업차원에서의 다양한 전략을 수립할 중요한 단서들을 제공해줄 것으로 기대한다.

## 2. 이론적 배경

Kahn et al.(1964)[5]은 역할갈등을 '두 개 또는 그 이상의 역할압력이 존재할 때 하나의 압력에 순응하게 되면 다른 압력에 순응하는 것이 곤란하게 된 상태'라고 정의하였다. 직무-가정 갈등은 개인이 직장인, 배우자, 부모의 역할을 수행하는 과정에서 발생되게 되는 요인으로 육체적, 정신적으로 극도의 스트레스를 유발해 개인의 삶의 만족 뿐 아니라 직무 스트레스로 이어져 조직생활에 부정적 영향(Karatepe & Badder, 2006)[6]을 미칠 가능성이 높다. 본 연구에서는 직무-가족 갈등을 직무와 가족 간에 역할 갈등으로 발생하는 직무-가족 갈등, 직무부담, 가족부담의 3가지 다차원 요소로 선행변수로 설정하였다.

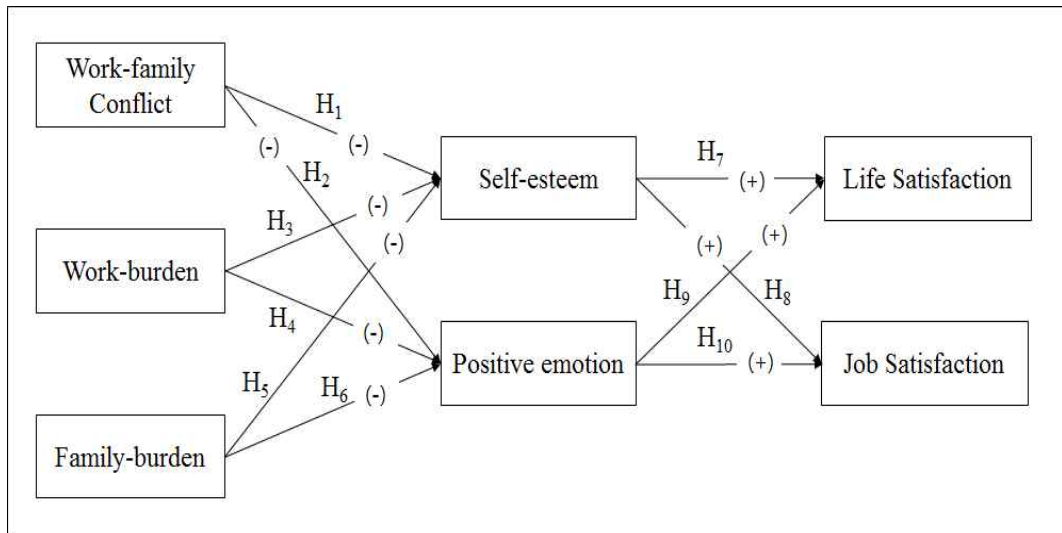
자아존중감은 사람이 살아가는데 있어서 가장 많이 영향을 미치는 것 인간의 행동을 다루는 분야에서 가장 많이 사용되는 개념이다(Blitzer et al., 1993)[7]. 자아존중감은 '한 개인이 자신에 대해 자신에 내리는 평가로서 일관성 있게 지속되어 지고, 자신에 대한 평가를 인정하는지 그렇지 않은지를 나타내며, 자신이 능력과 의미를 지닌 존재로서 자신이 가치가 있다고 믿는 정도로서 결국 한 개인이 자신에 대해 스스로 형성시킨 이미지'를 의미한다(Coopersmith, 1976)[8]. 자아존중감은 쉽게 변화하지 않는 안정적인 특성을 지니기 때문에, 낮은 자아존중감을 가진 사람도 자아존중감 수준을 개선시킬 수 있는 정보를 수용하기 꺼리며(Rosenberg, 1985)[9], 자아존중감이 낮은 경우에도 이를 보호하기 위해 낮은 수준의 자아존중감이지만 유지하기 위한 노력을 한다. 이런 관점

에서 볼 때 자아존중감은 직무-가정 갈등과 관련된 요인들에 영향을 받을 가능성은 상대적으로 낮다.

긍정정서는 긍정조직학자들에게는 긍정심리자본으로 구체화되었으며, 개인의 심리적 특성을 바탕으로 목표를 달성하고 성과를 향상시킬 수 있는 긍정적 심리상태로 정의되며, 자기효능감(self-efficacy), 희망(hope), 낙관성(optimism) 및 회복력(resilience)의 4가지 요인으로 구성된다고 하였다(Luthans, 2002[10], 2002[11]). Lyubomirsky et al.(2005)[12]은 긍정정서가 높으면 이직률이 감소하며, 정서적 피로가 감소하고, 의욕이 증가하는 등 다양한 이점이 있다고 하였다. 따라서 직무-가정 갈등 요인들은 비록 삶의 만족이나 직무만족을 경감시키는 요인이 되겠지만, 긍정정서에 의해 오히려 증진시킬 가능성이 높다.

### 3. 연구방법

선행연구들을 근거로 직무-가정 갈등의 다차원 요소들과 삶의 만족 및 직무만족 간에 자아존중감과 긍정정서를 중재변수로 한 연구모형과 가설들을 수립하였다.



[그림 1] 연구모형 & 가설  
[Fig. 1] Research Model & Hypotheses

가설 1. 직무-가정 갈등은 자아존중감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 직무-가정 갈등은 긍정정서에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

- 가설 3. 직무부담은 자아존중감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 직무부담은 긍정정서에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 5. 가족부담은 자아존중감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 6. 가족부담은 긍정정서에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 7. 자아존중감은 삶의 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 8. 자아존중감은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 9. 긍정정서는 삶의 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 10. 긍정정서는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

## 4. 실증분석

### 4.1 자료조사 및 척도

본 연구를 위해 서울·수도권 직장인들에게 설문지를 투합하여 총 150부의 유효설문지를 회수하여 분석에 활용하였다. 인구통계적 특성을 살펴보면 먼저 성별은 남성이 89명(59.3%), 여성이 61명(40.7%), 결혼여부는 기혼이 112명(74.7%), 미혼이 38명(25.3%)이었다. 연령은 40~50세가 54명(36.0%)으로 가장 많았으며, 50세 이상이 36명(24.0%), 30~40세는 34명(22.7%), 30세 미만은 26명(17.3%)이었다. 학력은 대졸이 82명(54.7%), 대학원 졸업도 40명(26.7%), 전문대졸 이하가 25명(16.6%), 기타가 3명(2.0%)로 확인되었다.

활용한 척도는 다음과 같다. 먼저 직무-가족 갈등은 Anderson et al.(2002)[13]의 연구를 근거로 직무-가족 갈등 4개 문항, 가족부담 4개 문항 및 직무부담 5개 문항의 리커트 5점 척도로 측정하였다. 자아존중감은 Rosenberg(1965)[14]의 연구를 근거로 10개 문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다. 긍정정서는 Luthans & Youssef(2007)[15]의 척도를 근거로 24개 문항을 Likert 6점 척도로 측정하였다. 삶의 만족은 Diener et al.(1985)[16]의 연구를 근거로 5개 문항을 리커트 7점 척도로 측정하였다. 변수들의 척도차이를 해소하기 위해 z-score로 변환하여 분석에 임하였다.

### 4.2 신뢰도와 타당도 분석

가설검증을 위해 실시한 신뢰도 분석결과 Cronback's  $\alpha$  계수는 0.822~0.954로 양호하였으며 확인적 요인분석을 통한 타당도 분석 결과 가족부담(AVE=0.492), 긍정정서(AVE=0.485), 삶의 만족(AVE=0.464) 및 직무만족(AVE=0.367)이 각각 0.5 미만으로 나타나 상관관계계수의 제곱값인 결정계수와의 비교를 통해 타당도를 확인하였다. 신뢰도와 타당도 분석 결과는 <표 1>에 제시하였다.

[표 1] 신뢰도와 타당도

[Table 1] Reliability and Validity

변수	최종 문항	Cronbach $\alpha$	개념신뢰도	AVE
직무-가족 갈등	4	0.922	0.899	0.691
직무부담	2	0.893	0.862	0.758
가족부담	5	0.849	0.828	<b>0.492</b>
자아존중감	9	0.907	0.952	0.691
긍정정서	21	0.954	0.951	<b>0.485</b>
삶의 만족	5	0.902	0.810	<b>0.464</b>
직무만족	25	0.954	0.934	<b>0.367</b>

### 4.3 상관관계분석

변수들의 관계와 방향성을 확인하고 결정계수 값과 평균분산추출지수(AVE) 값의 비교를 통해 타당도를 확인하기 위해 상관관계분석을 실시한 결과는 <표 2>에 제시하였다.

[표 2] 상관관계분석 결과

[Table 2] Results of Correlation Analysis

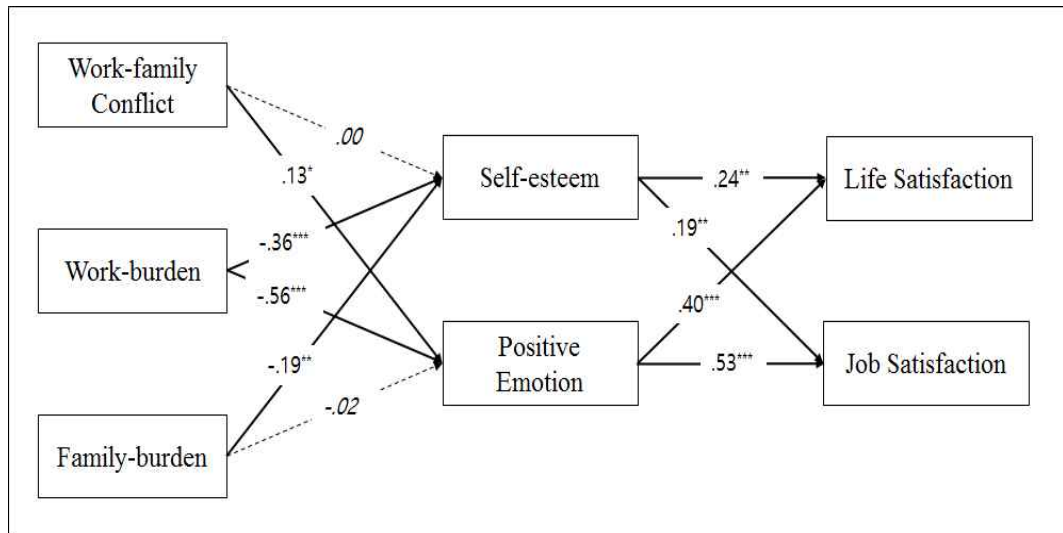
	1	2	3	4	5	6	7
1.직무-가족 갈등	(0.691)						
2.직무부담	.402**	(0.758)					
3.가족부담	.189*	.250**	(0.492)				
4.자아존중감	-.183*	-.404**	-.276**	(0.691)			
5.긍정정서	-.099	-.526**	-.136	.589**	(0.485)		
6.삶의 만족	-.159	-.362**	-.217	.454**	.512**	(0.464)	
7.직무만족	-.216**	-.392**	-.128	.477**	.605**	.672**	(0.367)
평균	2.97	2.28	2.60	3.65	4.34	4.27	4.50
표준편차	1.04	1.10	0.85	0.64	0.80	1.25	0.95

주) \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , ( )안은 평균분산추출지수(AVE) 값을 표기함

### 4.4 가설검증

가설검증을 위한 경로분석 결과는 다음과 같다. 검증결과는 다음과 같다. 먼저, 직무-가족 갈등은 자아존중감( $\gamma = .00$ , n.s)에는 영향이 없는 것으로 나타나 <가설 1>은 기각되었다. 그러나 직무-가족 갈등은 긍정정서( $\gamma = .13$ ,  $p < .05$ )에는 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 최초 부(-)적 영향이 있을 것이라는 <가설 2>는 기각되었다. 이런 결과는 최근 우리나라 근로자들의 상황을 대변하고 있는 것으로 해석할 수 있다. 즉, 일을 하고 있는 것 자체에 큰 의미를 부여하여 직무와 가족 간의 갈등도 긍정적으로 받아들이고 있는 것으로 해석할 수 있다.

직무부담은 자아존중감( $\gamma = -.36, p<.001$ ), 긍정정서( $\gamma = -.56, p<.001$ ) 모두에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 확인되어 <가설 3> <가설 4>는 모두 채택되었다. 가족부담의 경우 자아존중감( $\gamma = -.19, p<.01$ )에만 부(-)적인 영향을 미치며 긍정정서( $\gamma = -.02, n.s$ )에는 통계적으로 유의미하지 않아 <가설 5>는 채택되고 <가설 6>은 기각되었다. 자아존중감은 삶의 만족( $\gamma = .24, p<.01$ ), 직무만족( $\gamma = .19, p<.01$ )에 정(+의 영향을 미치는 것으로 확인되어 <가설 7>, <가설 8>은 모두 채택되었다. 한편 긍정정서는 삶의 만족( $\gamma = .40, p<.001$ ), 직무만족( $\gamma = .53, p<.001$ )에 모두 정(+의 영향을 미치는 것으로 확인되어 <가설 9> <가설 10>은 모두 채택되었다.



주) \*  $p<.05$ , \*\*  $p<.01$ , \*\*\*  $p<.001$

[그림 2] 경로분석 결과

[Fig. 2] Results of Path Analysis

그러나 본 모형의 적합도를 확인한 결과  $\chi^2 = 132.758, df = 11, p = .000, GFI = .806, AGFI = .507, NFI = .613, RMR = .180$ 으로 나타나 제안된 각 적합도 지수에는 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이에 대해서는 Jöreskog & Sörörom(1981)[17]이 제안한 수정지수(Modification Index: MI)를 이용해 연구모형의 적합도를 높일 수 있는 수정모형을 제시하고 원래 모형과의 비교를 통해 수정 모형의 개선도를 확인하거나 이론적 근거를 적용한 추가경로 구성, 추가변수 투입 또는 변수 교체 등이 필요한 것을 알 수 있었으나 본 연구에서는 수행하지 않았다.

## 5. 결론

본 연구가 시사하는 바는 다음과 같다. 첫째, 자아존중감에는 직무부담과 가족부담이 모두 부정적인 영향을 미치며, 긍정정서에는 직무부담은 부정적인 영향을, 직무-가족 부담은 긍정적인 영향

을 미치는 것을 알 수 있었다. 이런 현상은 앞에서 지적한 것처럼 Rosenberg(1965)[14]가 주장한 자아존중감의 형성원리와 Lyubomirsky et al.(2005)[12]의 실증분석 결과를 통해 다양한 시사점을 제시할 수 있을 것이다.

자아존중감에 대해서는 사회정체성이론(Social Identity Theory)을 통해 이해할 수 있다. Tajfel & Turner(1979)[18]가 정리한 사회정체성이론의 기본 가정은 인간은 자아존중감을 유지하거나 높이고 자하며, 사회집단 혹은 범주들, 그리고 이 집단 혹은 범주의 성원이 된다는 사실은 긍정적이거나 부정적 가치와 연합된 함의를 지닌다고 하였다. 그러므로 자신이 속한 집단에 대한 평가는 가치를 지니는 속성과 특징의 면에서 특정한 다른 집단들을 준거로 사회비교를 통해서 결정되며, 내집단이 외집단보다 긍정적으로 차이가 나는 비교가 이루어지면 자아존중감이 높아지고, 반면 내집단이 외집단보다 부정적인 방향으로 차이가 나는 비교가 이루어지면 자아존중감이 낮아진다고 하였다 (Yang & Kim, 2013)[19].

따라서 조직차원에서는 다른 조직과의 긍정적인 비교가 가능한 다양한 정보의 적극적인 제공과 함께, 구성원들에게 다른 집단들 보다 내집단(in-group)의 긍정적인 비교가 가능하도록 하여야 할 것이다. 또한 긍정정서를 획득할 수 있도록 하는 배려도 동시에 이루어지는 경우 구성원들은 직무에 대한 부담을 경감시킬 수 있을 것임을 시사하고 있다.

둘째, 본 연구의 목적 중 하나인 자아존중감과 긍정정서의 역할을 볼 때 자아존중감도 구성원들의 삶의 만족과 직무만족을 높이는 요인이기는 하나 긍정정서는 훨씬 더 영향을 미치는 것을 알 수 있어 긍정정서를 확보하는 것이 매우 중요함을 알 수 있었다. 따라서 조직차원에서 성과 향상을 위해서는 긍정적 분위기 조성, 작업에 대한 흥미 부여, 자아존중감 및 활력 증진을 위한 다양한 시스템과 자기결정 능력을 확보하기 위한 임파워먼트 및 긍정적 조직문화가 구축되어야 하며, 구성원들이 긍정정서를 높이기 위해 구조화되고 체계적인 다양한 교육훈련을 제공할 필요가 있음을 시사하고 있다.

## References

- [1] E. Greenblatt, Work/life Balance: Wisdom or Whining. *Organizational Dynamics*. (2002), Vol.31, No.2, pp.177-193.
- [2] C. A. Bartlett, and S. Ghoshal, New Organizational Responses. *Strategy: Critical Perspectives on Business and Management*. (2002), Vol.3, No.1, pp.43-53.
- [3] A. M. Konrad and R. Mangel, Research Notes and Commentaries the Impact of Work-life Programs on Firm Productivity. *Strategic Management Journal*. (2000), Vol.21, No.12, pp.1225-1237.
- [4] M. E. P. Seligman, *Authentic Happiness: Using the New Positive Psychology to Realize Your Potential for Lasting Fulfillment*. New York: Free Press (2002).



- [5] R. L. Kahn, D. M. Wolfe, R. P. Quinn, J. D. Snoek and R. A. Rosenthal, *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York: Wiley (1964).
- [6] O. M. Karatepe and L. Baddar, An Empirical Study of the Selected Consequences of Frontline Employees' Work - family Conflict and Family - work Conflict. *Tourism Management*. (2006), Vol.27, No.5, pp.1017-1028.
- [7] R. J. Blitzer, C. Peterson, and L. Rogers, How to Build Self-esteem. *Training and Development*. (1993), Vol.47, No.2, pp.58-60.
- [8] S. Coopersmith. *The Antecedents of Self-esteem*(5<sup>th</sup> ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychological Press, Inc, (1976).
- [9] M. Rosenberg, *Self-concept and Psychological Well-being in Adolescence*. *The Development of the Self*. (1985), pp.205-246.
- [10] F. Luthans, The Need for and Meaning of Positive Organizational Behavior. *Journal of Organizational Behavior*. (2002), Vol.23, No.6, pp.695-706.
- [11] F. Luthans, *Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths*. *Academy of Management Executive*. (2002), Vol.16, No.1, pp.57-72.
- [12] S. Lyubomirsky, K. M. Sheldon and D. Schkade, Pursing Happiness: The Architecture of Sustainable Change. *Review of General Psychology*. (2005), Vol.9, pp.111-131.
- [13] S. E. Anderson, B. S. Coffey and R. T. Byerly, Formal Organizational Initiatives and Informal Workplace Practices: Links to Work-family Conflict and Job-related Outcomes. *Journal of Management*. (2002), Vol.28, No.6, pp.787-810.
- [14] M. Rosenberg, *Society and Adolescent Self-image*. Princeton, NJ: Princeton University (1965).
- [15] F. Luthans and C. M. Youssef, Emerging Positive Organizational Behavior. *Journal of Management*. (2007), Vol.33, pp.321-349.
- [16] E. Diener, R. A. Emmonson, R. J. Larsen and S. Griffin, The Satisfaction with Life Scale. *The Journal of Personality Assessment*. (1985), Vol.49, pp.71-75.
- [17] K. G. Jöreskog and D. Söröm, *Lisrel V. User's Guide*. Chicago: National Educational Resources (1981).
- [18] H. Tajfel and J. C. Turner, An Integrative Theory of Intergroup Conflict. *The Social Psychology of Intergroup Relations*. (1979), Vol.74, pp.33-47.
- [19] Hoe-Chang, Yang and Jong-lak Kim, The Influence of Perceived Characteristics of SNS, External Influence and Information Overload on SNS Satisfaction and Using Reluctant Intention: Mediating Effects of Self-esteem and Thought Suppression. *International Journal of Information Processing and Management(IJIPM)*. (2013), Vol.4, No.6, pp.19-30.