

항공사 조직구성원의 조직갈등이 이직의도에 미치는 영향 : 셀프리더십의 매개효과

김정오^o

^o광주여자대학교

e-mail: meridian@kwu.ac.kr^o

The effect of organizational conflict of an airline organization members on turnover intention : Mediating Effects of Self-leadership

Jeong-o Kim^o

^oDept. of English Education, Kwangju Women's University

● 요약 ●

본 연구는 항공 종사자를 대상으로 조직갈등에 대한 구성원의 이직의도를 파악하였다. 설문 대상은 아시아항공, 대한항공, LCC로 부산 김해국내/국제공항과 서울 김포공항, 인천 국제공항 내에서 주로 예약발권, 탑승수속, 출도착, 카운터 등의 업무를 담당하는 지상직원이고, 2018년 8월20일~2016년 10월 16일 동안 400부의 설문이 진행되었고 그 중 회수되지 않거나 응답이 불성실한 설문지를 제외하고 총 227부를 최종분석에 이용하였다.

수집된 자료는 SPSS 22을 이용하여 신뢰도 분석과 상관관계를 이용하였고, AMOS 18을 이용하여 확인적 요인분석, 측정모델 분석 및 제안모델 분석 등을 검정하였고, 추가로 대안모델 개발을 하였다. 분석을 위해 SPSS 18과 AMOS 18을 이용하였고, 신뢰도 분석을 위해Crombach's Alpha와 변수 간의 인과관계 파악을 위해 측정변수모델(SEM)을 이용하였으며, 추가분석으로 갈등(역할갈등, 상사부하간갈등)과 이직의도간의 관계에서 셀프리더십의매개효과를 검정하였다.

본 연구에서 설정된 가설은 총 4개로 연구결과를 기초로 결론과 시사점, 그리고 본 연구의 한계점과 향후 연구의 방향을 제시하고자한다.

키워드: 조직갈등(organizational conflict), 이직의도(turnover intention), 셀프리더십(self-leadership)

I. Introduction

조직구성의 갈등은 “구성원들에 의해 지각되어진 불일치”를 의미하는데[1], 이러한 갈등은 그 갈등의 관리 여하에 따라 창조적인 결과의 성과가 나오기도 하고 파괴적인 결과의 성과가 나오기도 하는 양면성을 가지고 있다. 즉 갈등은 부정적인 면만 있는 것이 아니라 적절하게 관리되면 순기능적으로 조직에 이익과 활력이 되는 성과를 이룰 수 있는 것이지만(박연호·오세덕, 2000; 이창원·최창현, 2005), 갈등은 집단 과업수행 시 생산성 및 구성원 만족수준 등에 부정적인 영향을 미치는 중요한 요소가 될 수 있다(이준호·박지환, 2011).

조직 내 구성원은 자신의 역할에 대해 다양한 측면에서 지각을 하는데(Fisher & Gitelson, 1983), 그러한 역할 지각의 구성 요소 중에서 역할갈등과 상사부하 간갈등은 구성원의 이직을 초래하는

요인으로서 다루어지고 있다. 역할상의 갈등과 상사부하간의 갈등을 경험한 구성원은 스트레스를 경험하게 되는데 이 스트레스는 이직의 주요 원인이라는 점을 고려할 때[2] 구성원의 역할갈등과 상사부하 간 갈등은 이직의도를 높이는 효과를 발휘할 것으로 예상된다.

동일한 스트레스 환경에 있더라도 이에 대한 지각과 대처방법에 따라 개인마다 다르게 받아들이며 대처전략의 방법에 따라 스트레스를 가중시키거나 줄여서 직무성과를 저해하거나 향상시키기도 한다[3].

그러나 공항과 항공사를 이용하는 고객을 응대하는 빈도가 높고 입사일을 기준으로 선배(상사)와 후배(부하)로 서열이 나뉘며, 한 개인이 담당해야 할 역할이 많은 조건에 근무하는 항공사 종사자의 경우 갈등이 유발 될 가능성이 높은 환경에 놓여있다. 갈등의 주체를 기준으로, 조직내의 개인적 갈등, 조직내의 집단적 갈등, 조직 간의

갈등 등 다양한 형태로 갈등을 다루고 있다[4](March & Simom, 1985).

II. Preliminaries

1. Related works

1.1 국내 동향

갈등이 조직구성원들의 우울이나 이직으로 이어진다는 점은 조직의 성과에 부정적인 영향을 줄 뿐 아니라 조직의 인사선발 및 훈련비용을 증가시켜 전반적인 조직효과성에서 큰 손실이 아닐 수 없다(이다원 외, 2014). 소진의 개념은 최초로 자원봉사자들의 지친 심신 상태를 표현하기 위해 도입된 것으로(Freudenberg, 1794), 이후 인적서비스를 전문으로 하는 서비스 직업군으로 확대 적용되어 만성적인 직업 스트레스를 나타내는 개념으로 설명된다. 특히 과도한 스트레스로 인해 신체적·정신적 고갈상태를 나타내는 소진(burnout)은 조직 내에서 직무 수행능력을 떨어뜨리고 특정대상에 대한 무관심과 같은 비인격화된 행동뿐만 아니라 개인적인 성취저하와 같은 부정적인 결과를 야기하는 상태를 의미한다(Maslach, 1982). 즉 소진은 대인간 접촉에서 발생하는 스트레스로 정의하고 사람들의 정신적, 신체적, 사회적 문제를 해결해주고 도와주는 인적서비스 계통의 전문직에 특히 나타나는 신체적·정신적 고갈상태라고 할 수 있다[4].

III. The Proposed Scheme

1. 연구모형

본 연구는 항공사 종사원들을 대상으로 조직의 유효성을 증가할 수 있는 이직의도에 주안점을 두고 부정적인 영향을 미칠 수 있는 선행변수와 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 매개변수를 제시하고 변수간의 관계를 파악하고자 하였다. 이 같은 연구목적을 달성하기 위해 항공사 종사자들을 대상으로 자기기입식의 설문지를 활용하였고, 본 조사는 2019년 5월27일부터 6월28일까지 시행하였다. 총 400부를 배포하여 368부를 회수하였으며, 회수 된 설문지 중 설문에 응답을 도중에 중단하였거나 미응답 또는 불성실하게 응답하였다고 판단되는 설문지 44부를 제외하고 324부의 설문지를 본 연구의 분석에 사용하였다.

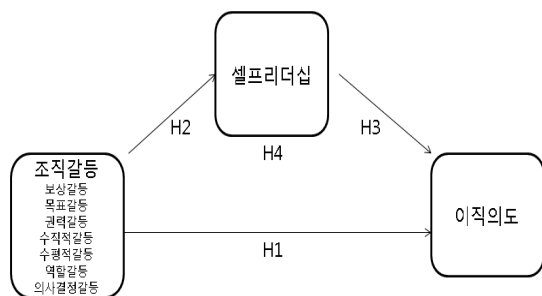


Fig. 1. Research model

1) 조직갈등과 조직시민행동 간의 관계

H1. 조직갈등은 이직의도에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

H1-1. 보상갈등은 조직시민행동에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 목표갈등은 조직시민행동에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 권력갈등은 조직시민행동에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

H1-4. 수직적갈등은 조직시민행동에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

H1-5. 수평적갈등은 조직시민행동에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

H1-6. 역할갈등은 조직시민행동에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

H1-7. 의사결정갈등은 조직시민행동에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

2) 조직갈등과 셀프리더십의 관계

H2. 조직갈등은 셀프리더십에 부(-)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

H2-1. 보상갈등은 셀프리더십에 부(-)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

H2-2. 목표갈등은 셀프리더십에 부(-)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

H2-3. 권력갈등은 셀프리더십에 부(-)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

H2-4. 수직적갈등은 셀프리더십에 부(-)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

H2-5. 수평적갈등은 셀프리더십에 부(-)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

H2-6. 역할갈등은 셀프리더십에 부(-)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

H2-7. 의사결정갈등은 셀프리더십에 부(-)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

3) 셀프리더십과 이직의도의 관계

H3. 셀프리더십은 이직의도에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

4) 조직갈등과 이직의도 간 셀프리더십의 매개효과

H4. 셀프리더십은 조직갈등이 이직의도에 미치는 영향에 매개 역할을 할 것이다.

H4-1. 셀프리더십은 보상갈등이 이직의도에 미치는 영향에 매개 역할을 할 것이다.

H4-2. 셀프리더십은 목표갈등이 이직의도에 미치는 영향에 매개 역할을 할 것이다.

H4-3. 셀프리더십은 권력갈등이 이직의도에 미치는 영향에 매개 역할을 할 것이다.

H4-4. 셀프리더십은 수직적갈등이 이직의도에 미치는 영향에 매개 역할을 할 것이다.

H4-5. 셀프리더십은 수평적갈등이 이직의도에 미치는 영향에 매개 역할을 할 것이다.

H4-6. 셀프리더십은 역할갈등이 이직의도에 미치는 영향에 매개 역할을 할 것이다.

H4-7. 셀프리더십은 의사결정갈등이 이직의도에 미치는 영향에 매개 역할을 할 것이다.

IV. Conclusions

본 연구의 목적은 항공사 종사원의 갈등(역할갈등, 상사부하간갈등)과 갈등대처전략 소진 및 이직의도 간의 구조적 관계를 분석하고자 하였다.

첫째, 항공사 종사원의 역할갈등과 상사부하 간 갈등은 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 종사원의 경우 조직 내에서 역할갈등과 상사부하 간 갈등을 지각하게 되면 이직의도가 높아진다고 할 수 있다. 둘째, 항공사 종사원의 조직갈등이 이직의도에 영향을 미칠 때 셀프리더십이 두관계를 매개하는 것을 나타냈다. 이는 항공사 종사원의 경우 역할갈등이나 상사부하 간 갈등을 지각하게 되면 이직의도가 높아지고, 이렇게 높아진 이직의도를 셀프리더십은 이직의도를 낮게 하는 것으로 해석할 수 있다.

REFERENCES

- [1] Boulding, K. E. "The knowledge industry," 1963.
- [2] Sullivan, S. E., & Bhagat, R. S. "Organizational stress, job satisfaction and job performance: where do we go from here?," *Journal of management*, 18(2), 353-374, 1992.
- [3] Song Yumi & Park Youngjun. "Development of a Causal Relationship between Coping Strategies and Social Support and Job Satisfaction for Job Stress Management of Social Workers: Focused on Social Welfare Center," *Korean Community Welfare*, 23, 123-150, 2007.
- [4] March, James G., & Herbert Si-mon. "Organizations," New York, Wiley, 1985.