

민간경비업체에서 상사-부하 교환관계의 질, 직무만족 그리고 이직의도의 관계에 관한 연구*

A study of the relationship of the senior-guard's quality of exchange, job satisfaction and intention to leave one's job in private security company

정대용** · 이원행*** · 김춘광****

〈목 차〉

- | | |
|-------------------|------------|
| I. 서론 | IV. 실증분석 |
| II. 이론적 배경 및 가설설정 | V. 결론 및 논의 |
| III. 연구방법 | |

〈요 약〉

본 연구는 아직까지 민간경비업체 경비원을 대상으로 거의 적용되지 않았던 상사-부하 교환관계의 질 이론의 적용을 통해 민간경비업체의 낮은 직무만족과 높은 이직을 개선하는 방안을 찾고자 상사-부하 교환관계의 질과 직무만족 그리고 이직의도를 주요 연구변수로 한 이론적 논의를 통해 그들의 관계를 설정하고 이를 바탕으로 실증분석을 시도한 연구이다. 이를 통해 이론적용의 가능성 확대에 기여하고, 민간경비업체들의 보다 효율적인 조직 관리를 위한 근거를 제시하여 이론적·실무적 공헌을 시도하였다.

따라서 본 연구에서는 다음의 세 가지를 확인하고자 하였는데 그것은 첫째, '민간경비업체에서 상사-부하 교환관계의 질이 구성원의 이직의도와 관계가 있는지', 둘째, '민간경비업체에서 상사-부하 교환관계의 질이 구성원의 직무만족과 관계가 있는지' 그리고 마지막으로 '민간경비업체에서 구성원의 직무만족이 이직의도의 감소와 관련이 있는지'의 여부이다.

이를 위해 서울·경기지역에 소재한 민간경비업체에서 실제로 종사하고 있는 경비원 238명을 대상으로 실증분석을 시도해 본 결과 상사-부하 교환관계의 질은 이직의도에 직접적인 영향

* 본 연구는 2009년도 숭실대학교 교내연구비의 지원으로 완성되었음.

** 숭실대 벤처중소기업학부 교수(제1저자), dychung@ssu.ac.kr

*** 시립인천전문대학 의전경호학과 강사(교신저자), (주)APEC CBC CEO, www.apeccbc.kr, english0114@yahoo.co.kr

**** 중앙대학교 산업창업경영 대학원 강사(공동저자), mania0720@hanmail.net.

을 미치는 요인은 아닌 것으로 나타났지만 직무만족에는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 직무만족은 이직의도에 유의한 영향을 미치며 상사-부하 교환관계의 질과 이직의도를 매개하는 것으로 나타났다. 따라서 민간경비업체에서 부하와의 교환관계의 질을 높이려는 상사의 노력은 부하의 직무만족의 향상을 통해서 간접적으로 이직의도 감소에 영향을 미칠 수 있음이 확인되었다. 이에 우리는 민간경비업체에서 상사의 위치에 있는 구성원들에게 자신의 부하와 맺는 관계의 질적 수준을 높일 것을 제안하고자 한다.

주제어 : 민간경비업체, 경비원, 상사-부하 교환관계의 질, 직무만족, 이직의도

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

최근 기술의 급격한 발전은 과거와 비교도 되지 않을 정도로 짧은 시간에 사회 현상의 변화를 도모하고 있다. 특히 21세기에 들어서 더욱 빨라진 IT 기술의 발전은 개인이 각종 정보통신 기기를 활용해서 이동 중에도 인터넷으로 정보를 수집할 수 있을 뿐만 아니라 TV 시청까지 가능케 해주었다. 이러한 기술의 발전으로 인해 각종 정보통신 기기를 활용해서 일정한 곳에 고정된 주거지나 사무 공간을 두지 않고, 부(富)를 창출 할 수 있는 곳을 찾아 어디든 이동하고, 자신이 있는 아무 곳에서라도 정보를 생산하고 소비하는 21세기형 정보 유목민을 의미하는 '디지털 노마드(Digital Nomad)'라는 말까지 생겨나고 있다.

이러한 시대적 조류로 인해 조직이나 기업은 과거보다 훨씬 급격한 변화에 대응해야만 하는 상황에 처했는데, 이 때문에 그때마다 적절한 상황 판단을 통해 조직을 생존과 성장으로 인도하는 것이 더욱 어려워지고 있다. 게다가 과거와는 달리 공급자 위주에서 수요자에게로 그 우위가 이동한 요즘은 동일 업종 내 업체들 간의 경쟁도 전에 없이 치열해졌다. 따라서 조직을 생존과 성장으로 인도하는 것이 과거 어느 때보다도 중요하면서도 어려워졌다.

다른 많은 요인들이 존재하겠지만, 조직을 생존과 성장으로 인도하는 데에는 적절한 상황 판단을 통해 합리적인 의사결정을 신속히 내려야하는 리더의 역할이 매우 중요하다. 이 때문에 최근의 리더십 이론가들은 변화하는 환경 속에서 리더가 어떤 유형의 리더십을 발휘하는 것이 조직의 성과를 높이고 생존과 성장으로 이끌 수 있는지에 관심을 두고 다양한 연구를 진행한 바 있다. 이러한 관심은 '그가 리더로서 어떤 특징을 갖는지', '리더는 그렇지 않은 사람과 다른 어떤 차별화된 특징을 가졌는지'와 같이 리더를 중심으로 하는 연구 흐름에서 조직 구성원들로 하여금 '나의 상사는 어떤 리더십을 발휘하는지', '그가 발휘하는 리더십이 나에게 어떤 영향을 미치는지'와 같이 구성원 중심으로 패러다임의 이동을 유도하는 변화를 가져왔다. 이러한 연구 패러다임의 변화는 리더가 발휘하는 리더십이 과거처럼 '리더의 일방적인 영향력'을 전제로 하는 것이 아니라 구성원 개개인을 중요시 하면서 그에 맞게 '각기 다른 형태의 영향력'을 발휘하는 것임을 의미하는 쪽으로 이동한 것이라고 할 수 있다.

이러한 흐름에 따라 다양한 형태의 리더십 이론을 다양한 조직에 적용하려는 시도들이 이어지고 있다. 그 중에서 최근에는 상사-부하 교환관계의 질 이론(Leader-Member Exchange Theory)¹⁾에 관한 연구가 주목받고 있다. 상사-부하 교환관계 이론은 리더인

상사가 구성원인 부하들을 대상으로 일방적이고도 동일한 리더십을 발휘하지 않으며, 부하들 역시 이러한 상사의 영향력을 모두 똑같은 수준에서 받아들이지 않는다는 관점에서 등장한 이론이다. 즉 리더는 각각의 구성원들과의 관계를 나름대로 판단해서 그 관계의 질을 모두 다른 것으로 지각하고 그에 따르는 리더십을 모두 다르게 발휘하는데 리더의 영향을 받는 구성원들도 리더의 이러한 영향력을 모두 다르게 느끼고 다르게 반응한다는 것이다. 따라서 리더가 구성원 개인에게 각기 다른 영향력을 발휘하고 그들과의 관계에 관심을 기울이는 행위를 통해서 조직의 성과를 높일 수 있다는 것이다. 때문에 다양한 형태와 유형의 조직에 상사-부하 교환관계 이론의 접목이 시도되고 있다. 그러나 초기 상사-부하 교환관계 이론의 실제적인 적용이 군조직과 같은 엄격한 상하관계를 근거로 한 조직을 대상으로 시작되었음에도 불구하고 최근에는 이론 적용의 대상이 일반 기업 쪽으로 치우쳐 있어서 군조직과 유사한 성격을 가진 특수 영역의 조직에 적용을 시도한 연구는 매우 미흡한 실정이다.

한편, 급격한 시대의 변화 속에서도 우리나라는 꾸준히 경제성장을 거듭하면서 국민의 생활수준과 인식의 수준도 과거보다 월등히 높아졌다. 이렇게 국민의 경제적 수준이 높아지고 삶의 질을 추구하는 분위기가 도래하면서 안전에 대한 개인의 관심도 매우 높아지고 있다. 이러한 국민의 관심을 반영하여 수많은 경호·경비업체가 새롭게 생겨나고 있다. 그들은 범죄가 날로 증가하는 상황 속에서 국가가 감당하기 힘든 공경비의 공백을 채워줄 뿐만 아니라 개인의 삶의 질을 높이는 데 기여한다는 점에서 매우 중요하다. 또한 약 13만 명의 일자리를 새로 창출해 내는 등 산업의 관점에서 볼 때도 중요성이 결코 낮지 않다. 특히 경호·경비 관련 산업은 향후 더욱 발전 가능성이 높은 산업으로서 지역경제 활성화와 국가경쟁력 제고에 크게 기여하는 미래성장형 동력사업으로 부각되고 있다.

그런데 이처럼 경호·경비 관련 산업의 중요성이 크게 부각되고 있는 것과는 별개로 해당 산업에 속한 업체들이나 종사자들의 현실은 그리 편치가 않다. 그들은 국가기관에 속한 종사자들에 비해 인적자원의 부족, 조직사명의 결여 그리고 사회기반 행정인프라 구축 미흡 등 여러 측면에서 열악한 조건에 처해 있다. 게다가 매우 짧은 시간에 양적 성장을 거듭한 이면에는 조직 내 인사관리상의 문제나 강압적인 조직 분위기 등의 불합리한 면이 존재하는 것도 사실이다. 이러한 이유로 관련 업계는 다양한 인력유입과 우수인력 유치가 극히 제한되고 있을 뿐만 아니라 구성원들의 직무에 대한 불만도 높고, 이직도 잦은 실정이다. 따라서 실제로 업체를 운영하는 입장에서는 안정적인 조직운명을 위해 많은 수고와 비용을 감수해야 상황이다. 특히 상기한 바와 같이 사회의 다양한 기업이나 조직들이 과거 사용하던 리더십의

1) Leader-Member Exchange Theory는 국내 연구에서 '상사-부하 교환관계의 질', '리더-구성원 교환관계의 질' 등 다양한 표현으로 쓰이고 있으며, 약어로 LMX 이론이라고도 쓰이고 있다. 본 연구에서는 민간경비업체의 종사자들을 대상으로 그들의 상사가 발휘하는 리더십에 대한 검증에 시도했으므로 '상사-부하 교환관계의 질'이라는 용어가 적합하다고 판단, '상사-부하 교환관계의 질'로 통일하여 사용하기로 한다.

행태에서 벗어나 새로운 리더십을 적용하는 등 이전 보다 효과적인 조직 운영을 위해 노력하고 있음에도 불구하고 경호·경비 산업의 종사자들은 아직도 이러한 리더십 환경의 변화와는 무관하게 과거 강압적이고 관료적인 리더십을 그대로 용인하고 있어서 해당 산업의 종사자들의 사기를 떨어뜨리고 직무에 대한 불만족 요인을 높일 뿐만 아니라 이직률도 매우 높은 현상의 원인이 되고 있다(안성조, 안황권, 2005: 155-156).

다수의 연구들은 조직 내 리더가 상사-부하 교환관계의 질을 잘 관리함으로써 조직 구성원의 직무만족과 이직의도에 영향이 있음을 확인한 바 있다. 그러나 앞서 언급한 바와 같이 최근의 상사-부하 교환관계 관련 연구들은 대부분 기업 조직에의 적용에만 치우쳐 있다. 때문에 최근 경호·경비 업체를 대상으로 변혁적 리더십 이론과 거래적 리더십 이론을 적용한 연구들은 다수 존재하지만, 초기 상사-부하 교환관계 연구가 적용했던 군조직과 같이 엄격한 상하관계의 특성을 갖는 경호·경비 업체를 대상으로 상사-부하 교환관계 이론의 적용을 시도한 연구는 아직 찾아보기가 힘들다.

구성원이 인지하는 상사-부하 교환관계의 질이 높을수록 조직 내에서 직무만족 높아지고 이직의도는 낮아진다고 하는 일부 선행연구를 근거로 우리는 상사-부하 교환관계 이론을 경호·경비 업체에 적용할 것을 제안한다. 만약 연구결과가 확인된다면 이제까지 거의 시도되지 않았던 경호·경비 업체에서 상사-부하 교환관계의 질과 직무만족과 이직의도와의 관계를 확인할 수 있을 것으로 기대된다. 따라서 우리는 경호·경비 업체에서도 높은 상사-부하 교환관계의 질이 직무만족, 이직의도와 관계가 있을 것으로 예상하고 경호·경비 업체에서 상사-부하 교환관계의 질이 구성원의 직무만족과 이직의도에 어떤 관계를 갖는지를 이론적 고찰과 실증분석을 통해서 확인해 보고자 한다. 특히 조직에 해(害)를 끼치는 구성원의 불만족과 이직의 관리를 위해 상사-부하 교환관계의 질이 어떤 역할을 할 수 있을 것인지를 확인한다면 연구결과는 좋은 실무적 시사점을 제공해 줄 수 있을 것으로 기대된다.

실제로 직무에 불만족한 구성원은 자신의 직무를 충실하게 수행하지 않을 확률이 높다. 게다가 구성원의 이직은 조직을 불안정하게 할 뿐만 아니라 남아 있는 다른 구성원에게까지 악영향을 미칠 확률이 높다. 왜냐하면 이직한 개인은 자신의 삶의 인프라들을 변경하면서 새로운 조직과 변경된 인프라에 적응하는 동안 새로 옮겨온 조직에 온전히 정착하지 못하게 되는 한편 기존조직에 남아있는 다른 구성원들도 동료의 이직으로 인한 불안감과 연쇄적인 동반 이직과 같은 부정적 현상을 경험하게 되기 때문이다. 따라서 경호·경비업체 뿐만 아니라 대부분의 조직에서도 구성원의 직무에 대한 만족을 높이고 이직을 관리하는 것은 중요한 문제일 수 있다.

이에 따라 경호·경비 업체를 대상으로 상사-부하 교환관계의 질 이론을 적용하는 것은 이론적 적용의 범위를 넓혔다는 학문적 시사점과 실제 조직운영에서 활용될 수 있는 근거를

제공할 수 있다는 실무적 시사점이 있을 것으로 기대된다. 그러므로 본 연구는 민간 영역의 경비업체를 대상으로 이론적용과 그에 따르는 실증분석 결과를 확인하여 시사점을 제공하고자 한다.

이를 위해 본 연구는 먼저 이론적 논의를 통해 세 변수 간의 관계설정을 통한 연구모형을 설정하고 다음과 같이 '민간경비업체에서 상사-부하 교환관계의 질은 구성원의 직무만족에 유의한 영향을 미치는지', '민간경비업체에서 상사-부하 교환관계의 질은 구성원의 이직의도 감소에 유의한 영향을 미치는지', 그리고 마지막으로 '민간경비업체에서 구성원의 직무만족이 이직의도의 감소에 유의한 영향을 미치는지'에 관한 가설을 수립하고자 한다.

실증분석을 위해 선행연구를 근거로 설문지를 작성하였으며, 이를 서울·경기 지역에 소재하고 있는 30개 민간경비업체 종사자 400명에게 설문을 배포하였다. 배포된 400부 중에서 총 250부를 회수하였으며 불성실한 응답을 제외한 238부를 실증분석에 활용하였다. 분석에는 통계 패키지인 SPSS 14.0과 Amos 7.0을 활용하였으며, 기본적인 신뢰성과 타당성 검증을 실시한 후 구조방정식 모형분석을 통해 가설을 검증하였다.

II. 이론적 배경

1. 민간경비업체에서 상사-부하 교환관계의 질

최근 경호·경비업체들을 대상으로 한 리더십 연구들이 많이 나오고 있다. 이는 딱딱한 조직 구조와 분위기를 가진 경호·경비 업체들도 과거와 다른 리더십의 적용이 요구되는 사회적 변화의 결과라고 할 수 있다. 본 연구에서는 구성원의 직무에 대한 만족이 낮으며 이직률이 매우 높은 민간경비업체에서(안성조, 안황권, 2005: 155-175) 상사와 부하의 교환관계의 질이 직무만족이나 이직의도와 어떤 관계를 갖는지를 확인하기 위해서 먼저 상사-부하 교환관계의 질(Leader-Member Exchange)에 관한 이론을 고찰하자 한다.

상사-부하 교환관계의 질은 역할형성이론(role-making theory)과 사회적 교환이론(social exchange theory)에 그 기반을 두고 있다. 이는 상사와 부하가 이루어 내는 각각의 관계에서 발생하는 상호작용에 따라 그들만의 특징적인 역할이 형성될 뿐만 아니라 상사의 리더십이 형성될 수 있다는 것이다. 따라서 상사-부하 교환관계의 질에 관하여 연구하는 연구자들은 상사와 부하가 상호작용을 통해서 성숙된 관계를 형성해 나갈 때, 보다 효과적인 상사의 리더십이 발휘 될 수 있을 뿐만 아니라 조직의 성과도 향상 될 수 있다고 강조한다(Gren & Uhl-Bien, 1991: 3(3), 33-48).

최근 인사·조직 관련 연구들에서 상사-부하 교환관계의 질이 강조되는 또 하나의 이유는 연구자들이 기존 리더십 이론의 전제에 깔린 모순을 발견했다는 데에 있다. 즉 기존 리더십 이론들은 어떤 조직의 리더 혹은 상사라 할지라도 자신의 부하들에 대해서 모두 동일한 형태와 강도의 리더십을 발휘할 뿐만 아니라 이를 받아들이는 조직 구성원들도 상사의 리더십을 똑같은 것으로 지각하고 반응한다고 전제한 것이다. 그런데 최근 리더십 연구가들의 지적은 이러한 전제가 지극히 비현실적일 뿐만 아니라, 모순된다는 것이다. 왜냐하면 어떤 개인이 리더라 할지라도 모든 조직 구성원들을 동일하게 대할 수는 없으며, 그가 자신의 부하와의 관계를 사람에 따라 각각 다르게 인지하기 때문에 그에 대한 영향력도 다른 형태로 발휘하게 되기 때문이다. 게다가 이를 받아들이는 구성원들도 비록 상사가 동일한 형태의 리더십을 발휘했다 할지라도 그들의 상황이나 배경, 그리고 상사의 이전 행태 등 다양한 이유에서 그의 리더십을 다르게 받아들이고 반응하게 되기 때문이다.

이에 따라 상사-부하 교환관계 이론은 상사와 부하 사이에 존재하는 개별관계의 차이를 인정하면서 상사는 부하와의 관계의 질을 판단할 수 있고, 상대적으로 좋지 못한 질의 관계에 더욱 관심을 기울여서 부하를 긍정적인 방향으로 이끌 수 있다고 본다(Graen, et al., 1982: 1109-1311). 따라서 다수의 연구들이 상사-부하 교환관계의 질과 조직 성과변수들과의 긍정적인 관계에 대해서 밝혔는데, Diennesh & Liden(1996: 659-676)은 상사-부하 교환관계의 질과 조직구성원의 태도변수 간의 관계에 관한 연구에서 높은 수준의 상사-부하 교환관계의 질이 높은 수준의 신뢰, 상호지원, 공식적·비공식적 보상과 관련이 있음을 보여주었고, 국내에서도 천순덕 외(2006: 17-34)는 상사-부하 관계의 질이 직무만족에 정(+)의 영향을 미치고, 이를 통해 조직몰입까지 영향을 미친다고 하였으며, 이행순, 이수범(2006: 89-105)도 상사-부하 교환관계의 질이 조직 구성원의 만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인한 바 있다. 이를 근거로 우리는 민간 경비업체에서 상사-부하 교환관계의 질을 높이는 것이 직무만족의 상승과 이직 감소에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예상 해 볼 수 있다.

1) 민간 경비업체에서 상사-부하 교환관계의 질과 이직의도와와의 관계

국민의 안전과 직결되는 치안서비스의 일부를 책임지고 있는 민간경비업체에서는 조직의 안정적이고 효율적인 운영이 중요하다. 그러나 그 중요성에도 불구하고 국내 다수의 민간경비업체들은 조직 규모가 매우 영세하고 열악한 조건 속에서 성장·발전해 왔다. 그러나 국내 경호·경비 산업의 급속한 성장·발전 이면에는 조직으로서의 불안정성과 종사자들에 대한 낮은 처우 등이 여전히 존재한다. 이 때문에 민간 영역의 경호·경비업체 종사자들이 지각하는 조직과 직무에 관한 만족은 매우 낮을 뿐만 아니라 새로운 직장을 찾아 떠나는 이직자의

비율도 매우 높은 것으로 알려져 있다(안성조, 안황권, 2005: 155-175).

앞서 언급한 바와 같이 조직에서 구성원의 이직은 조직의 안정성과 효율성을 크게 저해하는 요인이다. 따라서 이를 사전에 적절히 관리하고 구성원의 이직의도를 낮춰서 실질적인 이직률을 낮추려는 노력은 중요하다. 이직률이 높은 민간경비업체의 경우에는 이러한 노력이 조직 안정성과 민간 치안서비스의 질을 제고하는데 긍정적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 더욱 중요하다고 할 수 있다.

구성원의 이직에 있어서 상사-부하 교환관계의 질은 상당히 중요한 문제고 볼 수 있다. 왜냐하면, 부하와의 관계에 문제의식을 가진 상사는 부하에 대해서 과중한 업무, 부당한 대우, 업무 외적인 부담을 줄 수 있기 때문이다. 또한 상사와의 관계에 문제의식을 가진 부하는 상사의 정당한 업무지시까지도 부당한 것으로 받아들이고 지시에 대한 불이행이나 혹은 불성실한 이행으로 조직에 부정적 영향을 미칠 수 있다. 뿐만 아니라 자신의 불만을 표시하고 부정적인 언행들을 지속함으로써 동료들을 동요시키고 조직의 체계를 뒤흔드는 결과를 가져올 수도 있다. 결국 이 같은 구성원들은 자신이 이직을 결정할 확률이 높고 동료들을 이직하게 만들 수도 있다. 게다가 자신이 이직을 하면서 그 부정적 영향력을 조직에 남김으로서 다른 구성원들에게 또 다른 형태의 부정적 영향을 미친다. 따라서 조직의 안정과 효과적인 목표를 달성하고자 하는 리더일수록 조직 내에서 상사-부하 교환관계의 질을 높이려는 노력이 필요하다고 할 수 있다.

실제로 대학의 건물 관리부 관리자 60명을 대상으로 연구했던 Dansereau et al.(1975: 46-78)의 연구에서는 상사-부하 교환관계의 질이 직무만족의 상승에 유의하고도 긍정적인(+) 영향을 미칠 뿐만 아니라 종업원의 이직의도 감소에 유의한(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 앞서 언급한대로 상사-부하 교환관계의 질을 높이는 것이 구성원의 직무만족과 이직 감소에 효과적이라는 사실을 보여주는 결과다. 또한 48명의 컴퓨터 시스템 분석가와 프로그래머들을 대상으로 연구했던 Graen, et al.(1982: 1109-1311)의 연구에서도 상사-부하 교환관계의 질이 높을수록 직원들의 이직의도가 감소하는 것으로 나타났다. 즉 상사-부하 교환관계의 질을 높이는 것이 부하 직원의 이직의도를 직접적인 감소시켜 주는 영향이 있음을 보여 준 결과라고 할 수 있다. 이와 같은 연구결과들은 상사-부하 교환관계의 질을 높이는 것을 통해 구성원들의 이직의도를 효과적으로 감소시킬 수 있는 도구가 될 수 있다는 증거라고 할 수 있다.

한편 국내에서도 이와 같은 선진 연구들의 흐름을 받아들여서 천순덕 외(2006: 17-34)는 상사-부하 교환관계의 질이 구성원의 직무만족에 정(+)의 영향을 미치고, 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 주며, 조직몰입이 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것을 보여 주었는데, 이는 상사-부하 교환관계의 질을 높게 유지하는 것이 결국에는 조직 구성원들의

이직의도에 직·간접적으로 영향을 미침을 반증하는 결과로서 민간경비업체에서도 상사-부하 교환관계의 질을 높이는 것이 이직의도 감소에 영향이 있을 수 있을 것이라는 예상을 가능케 하는 증거로 볼 수 있겠다.

2) 민간 경비업체에서 상사-부하 교환관계의 질과 직무만족의 관계

고객의 생명과 재산을 지키는 민간 경비업체의 종사자는 자신의 직무 자체에 대한 책임감과 사명감이 중요하다. 따라서 그들이 자신의 직무에 만족하지 못한다면, 고객을 위한 충분한 서비스를 제공하기 어렵다. 물론 금전적 보상이나 사회적 인지도 같은 여러 요인들이 민간경비업체 종사자의 직무만족을 결정하는 요인이 될 수 있겠지만, 그들이 속한 조직 내에서 그들과 자주 접촉하고 늘 함께하며 작은 결정 하나까지 영향을 미치는 상사와의 관계는 직무만족에 영향을 미치는 가장 주요한 변수들 중의 하나라고 할 수 있다. 이를 뒷받침하는 많은 연구들이 있는데, 이들 선행연구들은 상사-부하 교환관계의 질이 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 주요 변수라는 증거를 보여준다.

관련 연구를 간략히 살펴보면, Porter & Steers(1974: 603-609)는 상사-부하 교환관계의 질이 구성원의 직무만족 증가에 유의한 정(+)의 영향이 있음을 확인하였다. 또한 교육기관에 종사하는 245명의 중간 관리직원들을 대상으로 조사한 Epitropaki & Martin(2005: 659-676)의 연구에서는 상사-부하 교환관계의 질을 높게 지각하는 구성원일수록 조직에 대한 몰입도도 높을 뿐만 아니라 직무에 대한 만족감도 높고, 더 높은 행복감을 느끼는 것으로 나타났다. 이는 상사-부하 교환관계의 질을 높이는 것이 구성원의 직무만족이나 조직몰입과 같은 긍정적 감정영역을 자극하는 효과가 있음을 보여주는 결과라고 할 수 있다. 또한 Gerstner & Day(1997: 827-844)는 상사-부하 교환관계의 질에 관한 메타분석을 통해 높은 상사-부하 교환관계의 질이 조직구성원의 직무만족, 조직몰입, 역할갈등, 역할모호성, 구성원의 능력 등에 유의한 영향을 미치는 것을 확인한 바 있다. 또한 국내에서도 다수 연구들이(천순덕 외, 2006: 17-34; 이행순, 이수범, 2006: 89-105; 이세호, 2008: 119-126) 상사-부하 교환관계의 질이 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 사실을 실증분석을 통하여 보여주었다. 이를 통해 본 연구는 민간경비업체에서도 상사-부하 교환관계의 질을 높이는 것은 구성원의 직무만족에 긍정적인 효과가 있을 것으로 예상하였다.

3) 민간경비업체에서의 직무만족과 이직의도의 관계

상기한 바와 같이 이직의도는 이직에 선행하기 때문에, 다수의 선행연구에서 조직 구성원의 이직을 예측하는 변수로 활용하고 있다. 또한 조직을 안정적으로 관리하기 위해서 구성원의 이직을 관리하는 것이 중요하다는 사실은 앞서 언급한 바 있다. 사실 이직의도가 있다고

해서 반드시 이직을 하는 것은 아니지만 이직과 이직의도 간 상관관계는 상당히 유의하며 높은 것으로 나타나고 있으며(Steel & Ovalle, 1984: 673-689), 이직의도가 이직으로 이어질 확률이 높다는 사실이 다수의 실증연구들을 통하여 확인된 바가 있다. 따라서 조직의 인적자원 관리 차원에서도 이직의도를 분석하는 것은 의미 있다고 할 수 있겠다.

한편, 이덕로, 김찬중(2006: 123-144)은 직무만족이 사실상 모든 이직과 관련된 이론에서 중요한 역할을 할 뿐만 아니라 핵심적인 예측변수로 활용되고 있다고 하였다. 뿐만 아니라 다수의 선행연구에서 직무만족이 이직의도를 감소시키는 영향이 있음이 확인되었는데, 이는 자신의 직무에 만족한 개인은 자신의 직무를 좋아하고 긍정적으로 평가하기 때문에 그 직무와 자신이 속한 조직에 대한 강한 애착을 갖게 되며, 직무에 만족하지 못하는 직원보다 이직을 덜 고려하게 되는 것으로 설명되고 있다.

같은 맥락에서 Brown & Peter(1993: 63-77)는 메타분석을 통해 인과관계 분석을 수행한 결과 직무만족이 높으면 이직의도가 낮아진다는 기존의 결과들을 확인한 바 있다. 또한 국내에서도 조동규 외.(2004: 37-54)는 직무만족을 느끼는 사람은 이직률이 낮고 직무성과의 효과를 기대할 수 있다고 하였다. 이상의 결과들은 직무만족의 정서적·감정적 차원의 긍정적 영향이 개인의 이직의도를 낮추는 역할을 하기 때문이라고 할 수 있다. 따라서 구성원의 직무만족이 높아지게 되면 자연스럽게 이직의도는 감소하게 될 것이라고 볼 수 있다.

2. 가설설정

본 연구는 먼저 리더십 연구 분야에서 최근에 자주 언급되고 있는 상사-부하 교환관계의 질 이론과 민간경비업체가 현실적으로 겪고 있는 낮은 직무만족과 높은 이직률을 중심으로 그들 세 변수 간의 관계설정을 위한 논의를 진행하였다. 이상의 논의들은 조직 내에서 상사-부하 교환관계의 질이 직무만족과 이직의도에 영향을 가질 것이며, 또한 직무만족이 이직의도에 영향을 미칠 것임을 예상하게 해 주었다. 이러한 선행연구 고찰과 그에 따르는 논의를 통해서 다음과 같은 세 개의 가설을 수립하게 되었다. 수립된 가설 내용은 다음과 같다.

가설1. 민간경비업체에서 상사-부하 교환관계의 질은 구성원의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설2. 민간경비업체에서 상사-부하 교환관계의 질은 구성원의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

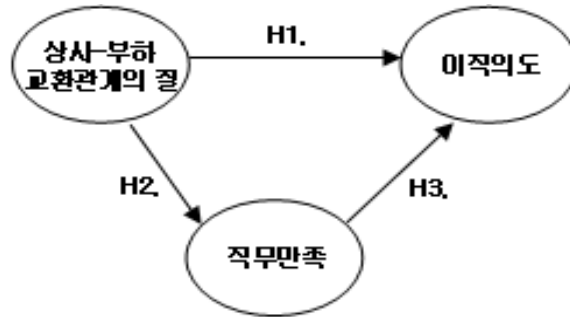
가설3. 민간경비업체에서 구성원의 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

III. 연구방법

1. 연구모형

앞서 언급한 바와 같이 본 연구의 목적은 민간경비업체에서 상사-부하 교환관계의 질과 구성원의 직무만족과 이직의도와의 관계 확인을 통해 이들 세 변수들 간의 관계를 확인하고 이를 근거로 조직 구성원의 직무만족을 높이고 이직의도를 낮추기 위한 근거를 제시하는 것이었다. 따라서 이론적 논의를 통해 수립된 가설을 중심으로 다음과 같은 연구모형을 수립하였다.

〈그림 1〉 연구모형



2. 연구대상

본 연구는 상사-부하 교환관계의 질 이론을 중심으로 경호·경비 업계의 낮은 직무불만족과 높은 이직률 감소의 효과적 관리방안을 찾고자 시도되었다. 이에 따라서 본 연구의 실증분석 대상은 국내 민간경비업체에 종사하고 있는 조직 구성원들을 대상으로 하였다. 이를 위해 수도권(서울·경기·인천)에 소재한 민간경비업체(약 30여개 업체)에 실제로 종사하고 있는 경비원들을 실증분석의 대상으로 하였다.

3. 조사도구

본 연구는 연구목적의 달성을 위해 보편적 측정도구인 설문지를 활용한 측정방법을 채택하였다. 설문 항목은 리커트(likert-style) 7점 척도로 작성되었으며 선행연구를 근거로 작성된 설문지 사용하였다. 설문지 작성과정에서 측정의 내용타당성 확보를 위해 작성된 설문

지를 실제 경호·경비업계에 10년 이상 종사한 종사자와 관련 전문가인 경호학과 교수, 그리고 경비지도사의 조언을 받았으며 약 30부 정도의 pre-test를 통해 최종 내용을 확정하였다.

작성된 설문항목에 대한 조작적 정의와 출처는 다음과 같다. 첫째, 상사-부하 교환관계의 질은 상사와의 상호 교환관계의 질에 대한 부하의 지각으로 정의했으며, 상호관계를 연속성 차원에서 이해한 Graen & Uhi-Bien(1995: 219-247)의 관점을 받아들여 연속적 차원의 관계의 질로 정의하였다. 측정은 천순덕 외 3인(2006: 17-34)의 연구 및 이행순, 이수범(2006: 89-105)의 연구를 참조하여 잠재능력에 대한 인정, 의사소통 여부, 관계의 질에 대한 평가 등의 6항목으로 측정하였다.

둘째, 직무만족은 자신의 일에 대해서 갖는 태도나 감정 상태로 정의하였으며, 천순덕 외 3인(2006: 17-34), 전호성(2005: 132-150), 이정실(2005), 전재균, 김진영(2002: 19-36)의 연구에서 사용된 설문 항목들을 참조하여 업계 현실에 맞게 일부 수정하여 사용하였으며, 직무에 대한 전반적인 만족도, 경제적 부분에 대한 만족, 사회적 만족 등을 포함하는 6문항으로 측정하였다.

마지막으로 이직의도는 조직구성원의 자격을 포기하거나 조직을 떠나려는 의도로 정의하였다. 이에 대한 측정은 천순덕 외 3인(2006: 17-34), 전호성(2005: 132-150)의 연구를 참조하여 이직에 대한 의도, 이직준비 등을 포함하는 6문항으로 측정하였다.

4. 분석방법

상기한 바와 같이 선행연구를 통한 문항 도출과 업계의 전문가들의 도움을 받아 수정·보완되고 pre-test를 걸친 최종 설문지는 실제 민간경비업체에 종사하고 있는 종사자들을 대상으로 배포·회수 되었다. 배포·회수 기간은 2008년 11월 중순부터 2009년 3월 중순까지이며, 총 400부를 배포해서 총 250부를 회수하였는데 일부 무응답 항목이나 불성실한 응답이 포함되어 있어서 분석에 사용할 수 없는 것들은 제외시키고 최종으로 총 238부를 분석에 사용하였다.

먼저 수집된 표본의 특성을 확인하기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 설문의 신뢰성 확인을 위해 가장 많이 사용되는 신뢰성 분석인 Cronbach's α 계수를 확인하였고, 타당성 확보를 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 그리고 변수의 판별타당성 분석을 위해 상관관계 분석을 실시하였으며 마지막으로 가설검증을 위한 구조방정식모형 분석을 실시하였다. 가설검증을 위한 모수추정에는 공변량계수 매트릭스를 사용하여 최대우도법(Maximum Likelihood)을 적용하였으며, 이를 위해 SPSS 14.0과 AMOS 7.0을 활용하였다.

IV. 분석결과

1. 표본의 특성

수집된 표본의 특성은 아래 <표 1>과 같다. 이를 간략히 살펴보면, 전체 표본의 90%인 216명이 남성이었으며, 여성은 10%인 22명으로 매우 적었다. 이러한 결과는 전통적으로 업무 강도가 높고 힘든 민간경비업체가 속한 업종특성을 반영한 결과라고 할 수 있다. 연령별로는 약 50%(116명)가 30세 미만인 것으로 나타났다. 역시 건강하고 활발한 신체적 조건이 필요한 직업의 특성을 반영한 것이라고 볼 수 있다. 또한 응답자의 54%(129명)가 직원 수 21인 이상의 규모인 30 개 업체의 근무자였다. 또한 전체의 66%(159명)가 월 평균소득 100~200만원인 것으로 나타났다. 또한 월 평균 소득이 100만원 이하인 응답자도 75명이나 있어서 전체 응답자의 97%가 200만원이 채 안되는 월급을 받고 생활하고 있는 것으로 나타났다. 또한 응답자의 95%(228명)가 근무경력이 3년 이하의 종사자였다. 이는 앞서 언급한대로 민간 경비업체 종사자의 높은 이직률을 반영하는 것으로 이직률에 대한 관리의 중요성을 나타내는 자료라고 할 수 있다. 마지막으로 조사대상 중 약 60%(142명)가 고졸 이하였으며 전체의 99%(236명)가 4년제 대졸 이하의 학력이었다.

<표 1> 표본의 특성

항 목	구 분	빈 도	퍼센트
성 별	남	216	90.75
	여	22	9.24
연 령	25세 미만	85	35.71
	26~30세	31	13.03
	31~35세	10	4.20
	36~40세	7	2.94
	41~45세	6	2.52
	46~50세	9	3.78
	51~55세	15	6.30
	56세 이상	75	31.51
직원 수	1~5명	8	3.36
	6~10명	24	10.08
	11~15명	42	17.65
	16~20명	35	14.71
	21인 이상	129	54.20

월평균 소득	100만원 이하	75	31.51
	100~200만원	159	66.81
	200~300만원	3	1.26
	300~400만원	1	0.42
근무기간	3년 이하	228	95.80
	4~6년	5	2.10
	7~9년	3	1.26
	16~20년	1	0.42
	21~25년	1	0.42
최종학력	고졸 이하	142	59.66
	2년제 대졸	59	24.79
	4년제 대졸	35	14.71
	대학원 졸 이상	2	0.84
Total		238	100

2. 측정도구의 신뢰성 및 타당성 검증

먼저 사용된 측정도구의 신뢰성 검증을 위하여 측정 문항들에 대한 Cronbach's α 값을 계산하여 내적 일관성(internal consistency)을 확인하였다. 이 분석의 기준에 대해서는 학자들마다 조금씩 다른 견해를 보이고 있지만, 본 연구에서 사용된 각 변수들의 신뢰도는 Nunnally(1978)가 제시한 .60을 모두 상회하는 것으로 나타나서 측정도구의 신뢰도에는 문제가 없는 것으로 볼 수 있다(〈표 2〉 참조).

그리고 측정도구의 타당성 검증을 위해서 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 실시하였다(〈표 2〉참조). 이 과정에서는 신뢰성 검증결과로 정제된 모든 문항들을 고려하여 분석하였으며, 분석과정에서 집중타당성을 저해하거나 요인적재치가 기준치에 미달하는 항목들을 제거하는 방식을 취했다. 〈표 2〉에서 볼 수 있듯이 모형의 전반적인 적합도는 $\chi^2=69.093$, $df=32$ ($p=.000$), $GFI=.945$, $AGFI=.906$, $NFI=.963$, $TLI=.972$, $CFI=.980$ 로 대체로 만족스럽게 나타나서 모형분석에는 무리가 없다고 할 수 있다(Bollen, 1989). 또한 최종 문항들의 요인부하량은 모두 .80을 상회하며, C.R. 값 ($|C.R.|>1.96$)과 p값($p<0.05$)이 모두 유의한 것으로 나타나서 변수의 집중타당성은 확보된 것으로 볼 수 있다.

〈표 2〉 전체 구성개념에 대한 확인적 요인분석결과

개념	측정문항	요인 부하량	C .R (p-value)	AVE.	제거 전 문항 수	제거 후 문항 수	Cronbach's α
상사-부하 교환관계의 질	의견수렴 여부	.853	-	.613	6	4	.915
	의사소통의 정도	.882	17.735(***)				
	의사존중 여부	.892	18.055(***)				
	관계의 질에 대한 평가	.843	16.432(***)				
직무만족	직무를 즐김	.883	-	.532	6	3	.924
	직무에 대한 흥미	.925	20.121(***)				
	직무에 대한 보람	.852	17.678(***)				
이직의도	다른 직장을 찾음	.864	18.044(***)	.600	6	3	.901
	머물고 싶은 생각이 없음	.934	-				
	실제 이직준비 여부	.807	16.224(***)				

주) Model Fit = $\chi^2=69.093$, $df=32$ ($p=.000$), GFI=.945, AGFI=.906, NFI=.963, TLI=.972, CFI=.980

또한 측정변수들의 집중타당성 확인을 위해 구성개념과 측정지표간의 요인적재량이 기준치(.60 이상)를 상회하는지와 각 요인적재량이 유의수준 내에서 유의한지를 확인하였다(Bagozzi & Yi 1991). 분석결과 타당성과 신뢰성 저하의 문제로 제거하고 남은 모든 측정 변수들은 해당 측정지표와 구성개념 간에 유의미한 관계를 나타냈으며, 측정 변수들의 요인적재량도 대부분 .80을 상회하는 것으로 나타나서, 구성개념의 집중타당성에도 문제가 없는 것으로 나타났다.

다음으로는 구성개념 간 판별타당성을 확인하기 위해서 두 잠재변수 각각의 평균분산추출(Average Variance Extracted : AVE) 값이 개념들 간 상관계수의 제곱값(ϕ^2)을 상회하는지를 확인하였다. 이때 두 변수의 상관계수의 제곱값이 해당 변수의 평균분산추출(AVE)값을 초과하지 않으면 두 변수 간에 판별타당성이 있는 것으로 볼 수 있다. 〈표 3〉에서 볼 수 있듯이 본 연구에서 사용된 모든 변수 대한 상관계수의 제곱값(ϕ^2)이 두 변수간의 AVE 값을 상회하지 않는 것으로 나타나서 본 연구에서 사용된 변수들 간에는 판별타당성이 확보된 것으로 볼 수 있다.

〈표 3〉 잠재요인에 대한 판별타당성 분석

	상사-부하 교환관계	직무만족	이직의도
상사-부하 교환관계	.532		
직무만족	.324(0.57)	.613	
이직의도	.028(-0.17)	.096(-0.31)	.600

주) 대각선은 AVE 값, 괄호 안은 상관계수, 괄호 밖은 상관계수의 제곱 값.

마지막으로 각 변수들 간의 평균, 표준편차 및 상관관계를 살펴보았다. 아래 <표 4>에서 볼 수 있듯이 각 변수들 간의 상관관계는 모두 양측 검정시 0.01 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 우선 상사-부하 교환관계의 질과 직무만족 간에는 0.57의 상관관계가 있으며, 이직의도와는 -0.17의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 앞서 언급한 바와 같이 상사-부하 교환관계의 질과 직무만족 그리고 이직의도 간에 유의한 관계가 존재할 것이라고 하는 예측과 일치하는 결과라고 할 수 있다. 마지막으로 직무만족과 이직의도 간에도 -0.31의 상관관계가 있는 것으로 나타났는데 이 역시 직무만족이 이직의도를 감소시킬 것이라고 했던 예상과 일치하는 결과라고 할 수 있다. 따라서 세 변수들 간에는 어느 정도의 유의한 상관관계가 있음을 확인하였다.

<표 4> 변수의 평균·표준편차 및 상관관계

	평균	표준편차	상사-부하 교환관계	직무만족	이직의도
상사-부하 교환관계	4.53	1.41	1.00		
직무만족	4.61	1.48	0.57**	1.00	
이직의도	4.20	1.74	-0.17**	-0.31**	1.00

** p < .01

3. 가설검증

본 연구의 가설을 검증하기 위해서 구조방정식 모형분석을 실시하였다. 구조방정식모형 분석에서는 모형의 해석 이전에 적합도 분석을 통해 모형이 데이터에 적합하게 구성되었는지를 확인해야 한다. 확인결과 모형의 적합도는 $\chi^2=69.093$, $df=32(p=.000)$, $GFI=.945$, $AGFI=.906$, $NFI=.963$, $TLI=.972$, $CFI=.980$ 로 나타나서 대체로 기준을 충족하는 것으로 나타났다.

가설검증 결과는 다음과 같다(<표 5> 참조). 첫째, 민간경비업체에서 상사-부하 교환관계의 질은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라고 하는 가설1.은 IC.R.1값이 0.546이고 p 값도 0.585로 나타나서 유의수준 0.01에서 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 가설 1.은 기각되었다.

둘째, 민간경비업체에서 상사-부하 교환관계의 질은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라고 하는 가설2.는 IC.R.1값이 9.201로 나타나서 유의수준 0.01에서 유의한 것으로 나타났다. 특히 경로계수가 0.604로 나타나서 민간경비업체에서 상사-부하 교환관계

의 질이 직무만족에 상당히 강한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설2.는 채택되었다.

마지막으로 민간경비업체에서 직무만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라고 하는 가설3.은 IC.R.1값이 -4.486 으로 나타나서 유의수준 0.01에서 유의한 것으로 나타났다. 또한 직무만족이 이직의도에 미치는 영향의 정도를 나타내는 경로계수 역시 -0.395로 나타나서 직무만족의 증가가 이직의도의 감소에 꽤 강한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설3.은 채택되었다.

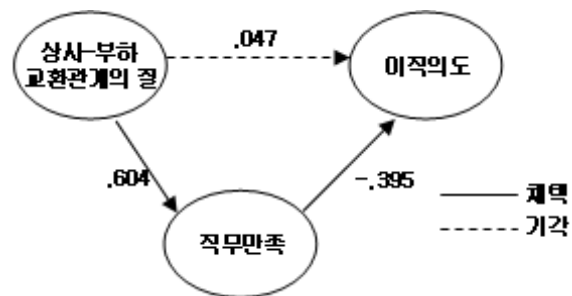
〈표 5〉 가설검증 결과

가설(H)	표준화계수	C.R.	채택여부
H1.	.047	0.546(0.585)	기각
H2.	.604	9.201(***)	채택
H3.	-.395	-4.486(***)	채택

*** P < .001, |C.R.| > 1.96, 이면, 유의, $\chi^2=60.877$, $df=49(p=.119)$, GFI=.942, AGFI=.907, NFI=.960, TLI=.989, CFI=.992, RMSEA=.039

이상의 분석결과를 종합하여 나타낸 것이 다음 〈그림 2〉이다.

〈그림 2〉 분석결과



4. 추가분석

1) 매개효과 분석

본 연구에서는 처음의 기대와는 달리 상사-부하 교환관계의 질이 이직의도에 직접적인 영향이 없는 것으로 나타났다. 그러나 상사-부하 교환관계의 질은 구성원의 직무만족에 강한

영향을 미쳤으며 또한 직무만족이 이직의도 감소에도 강한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직무만족이 상사-부하 교환관계와 이직의도를 매개하는 매개변수라고 볼 수 있는데, 상사-부하 교환관계의 질이 이직의도에 직접적인 영향을 미치지 못했기 때문에 직무만족은 두 변수를 완전매개(full mediation)하는 완전매개 변수(full mediation variable)라고 할 수 있다.

본 연구는 매개변수로서 직무만족의 매개효과가 통계적으로 유의한지에 대해서 좀 더 구체적으로 확인하기 위해 배병렬(2007: 309-312)이 Baron & Kenny의 접근법을 근거로 논의했던 매개효과 분석법을 적용하여 추가적인 매개효과 분석을 실시하고자 한다. 그는 본 연구결과와 같이 완전매개 모형의 경우 매개효과 확인을 위해서 먼저 다음 3단계의 조건이 충족되어야 한다고 했는데 상사-부하 교환관계의 질을 A, 직무만족을 B, 이직의도를 C 라고 가정했을 때, 첫째, A→C 만을 고려했을 때 모형의 적합도가 적절해야 한다. 둘째, A→B→C 를 고려했을 때 적합도가 적절해야 하며 셋째, 각각의 경로 즉 A→B, B→C, A→C 의 경로계수가 모두 유의해야 한다고 했다.

분석결과 아래 <표 6>에서 보는 바와 같이 A와 C 만을 고려했을 때 적합도가 적합하고, A, B, C 모두를 고려했을 때에도 적합도는 적합한 것으로 나타났다. 마지막으로 각각의 경로계수 역시 모두 유의한 것으로 나타나서 매개 효과 분석을 위한 사전 조건을 충족한 것으로 나타났다.

<표 6> 매개효과 분석을 위한 사전분석

단계	모델	모형 적합도	경로계수	C.R. (p-value)
1단계	A → C	$\chi^2=18.634$, $df=13$, $RMR=.121$, $GFI=.978$, $AGFI=.954$, $NFI=.985$, $CFI=.995$	-.192	-2.744(.006)
2단계	A → B → C	$\chi^2=69.389$, $df=33$, $RMR=.121$, $GFI=.945$, $AGFI=.908$, $NFI=.963$, $CFI=.980$	A→B: .603 B→C: -.365	9.188(***) -5.386(***)
3단계	A → B, B → C, A → C	세 경로 모두 유의함.		

*** $p < 0.001$

다음으로 본격적인 매개효과를 검증하기 위해 A → C 경로를 0으로 제약하는 제약모델과 그렇지 않은 모델을 분석해서 두 모델 간 χ^2 검증을 실시하였다. 이 때 매개효과가 있다면 두 모델의 χ^2 값은 통계적으로 유의한 차이가 없어야 한다. 분석결과 <표 7>에서 보는 바와 같이 두 모델 간의 χ^2 값이 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다²⁾. 따라서 본 연구의 분석결

2) χ^2 에 유의한 차이가 있으려면, df 값 1이 차이 날 때, χ^2 값도 3.84 이상 차이가 나야 한다.

과에서 직무만족은 상사-부하 교환관계의 질과 이직의도를 완전매개 하는 완전매개변수이며 통계적으로 유의한 매개효과를 갖는 것으로 나타났다.

〈표 7〉 매개효과 검증을 위한 χ^2 차이 검증

모델	χ^2	df	p	$\Delta\chi^2$
제약 모델	69.1	32	.000	
비제약 모델	69.3	33	.000	0.2(df=1)

2) 효과 분해

본 연구에서는 상사-부하 교환관계의 질이 이직의도에 직접적인 영향은 없는 것으로 나타났지만, 직무만족을 통해 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 간접적인 영향의 정도를 확인하기 위해서 효과분해를 통한 간접 영향의 정도 확인하였다.

분석결과는 아래 〈표 8〉과 같다. 상사-부하 교환관계의 질은 이직의도에 .047의 매우 미미한 효과를 미칠 뿐만 아니라 경로의 계수도 유의하지 않았지만, 직무만족을 매개로 -.239의 효과를 미쳤으며 이직의도가 상사-부하 교환관계의 질로부터 받은 영향의 간접효과는 -.239이며 총효과는 -.191인 것으로 나타났다.

〈표 8〉 분석결과에 대한 효과분해

효과	A→B	B→C	A→C
총효과(직접효과+간접효과)	.604	-.395	-.191
직접효과	.604	-.395	.047
간접효과	.	.	-.239

주) A=상사-부하 교환관계의 질, B=직무만족, C=이직의도

V. 결 론

1. 결론 및 논의

본 연구는 민간경비업체 종사자들을 대상으로 상사-부하 교환관계의 질과 직무만족 그리고 이직의도의 관계를 분석하고자 하였다. 분석결과를 바탕으로 논의되는 내용은 다음과 같다.

첫째, 우리의 예상과는 달리 민간경비업체의 경우에는 상사-부하 교환관계의 질이 부하의 이직의도에 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 이는 상사와 부하의 관계의 질을 좋게 한다고 해서 곧바로 이직의도의 감소에 영향을 줄 수 없음을 의미하는 결과다. 이러한 연구결과는 비록 민간경비업체의 높은 이직률 감소를 위해 상사-부하 교환관계의 질을 높여야만 한다는 주장을 어렵게 하지만, 종사자들의 특징과 업계의 현실을 생각해 볼 때, 충분한 이해가 될 만한 결과이다. 이는 고학력 소지자들도 취업이 어렵고 새로운 직장으로의 이동이 성공을 보장하지 못하는 요즘의 분위기가 상사와의 불편한 관계도 감수하고 이직을 자제하는 결과를 나오게 했을 가능성이 있기 때문이다. 더구나 표본의 특성에서 볼 수 있듯이 민간경비업체 종사자들의 상당수가 고졸 이하의 학력을 소유하고 있었는데, 이들에게는 이직을 결정한다 하더라도 새로운 직장을 얻기가 쉽지 않을 뿐만 아니라 더 좋은 곳으로 갈 수 있는 여지가 많지 않기 때문에 불편한 상사와의 관계를 감내하고 이직에 대한 의도를 감추고 있을 수 있기 때문이다. 또한 이러한 연구결과는 이직에 영향을 미치는 또 다른 요인이 있음을 간접적으로 보여줄 뿐만 아니라 민간경비업체의 종사자들에게는 상사-부하 교환관계의 질이 나쁘다고 해서 바로 이직을 결정하지는 않는다는 증거가 될 수도 있다. 실제로 개인이 몸담고 있던 조직에서 떠나려는 결정을 내리기까지는 이직과정의 어려움을 포함하여 고려해야 할 다양한 요인들이 있기 때문에 상사와의 관계가 좋지 못하다고 해서 이직을 결정하지는 않을 수도 있다. 따라서 민간경비업체에서는 상사와 부하가 서로 관계가 좋지 못하다 해도 곧바로 이직을 결정하지는 않는 것으로 보인다.

그러나 상사-부하 교환관계의 질이 직무만족에 유의하고도 긍정적인 영향을 미칠 것이라고 했던 두 번째 가설의 분석결과는 비록 그것이 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 요인이 아니라 할지라도, 결코 소홀히 할 수 없는 것임을 보여주었다. 즉 상사와 부하 교환관계의 질이 이직을 직접적으로 결정하게 하는 요인은 아니었지만 직무만족에는 상당히 강한 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났기 때문이다. 이는 이직이라는 부정적 요소를 감소시키기 보다는 직무만족이라는 긍정적 요소를 강화시킴으로써 조직을 보다 효과적으로 관리할 수 있음을 의미한다. 따라서 민간경비업체에서 상사의 위치에 처한 리더들은 자신의 부하와 개별적인 교환관계의 질을 관리하고 높임으로써 그들의 부하가 자신의 직무에 대한 만족감을 높게 느끼도록 해 줄 수 있을 것이다. 그러므로 민간경비업체의 리더는 부하 직원의 생일과 같은 기념일을 챙겨준다든지, 취미의 공유, 업무정보의 제공, 그리고 부하의 자율권 인정 등과 같은 심리적, 정신적, 그리고 물리적 지원행위를 통하여 자신의 부하와의 관계의 질을 높은 수준으로 유지 할 수 있도록 노력해야 한다. 그것은 높은 수준의 교환관계의 질이 부하직원의 높은 직무만족에 도움을 줄 수 있기 때문이다. 이를 통해서 상사는 자신이 속한 조직과 부하 직원, 그리고 고객에게까지 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것이다.

마지막으로 민간경비업체에서 직무만족은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무만족이 이직의도를 효과적으로 줄여줄 수 있다고 하는 결과는 이미 다수의 선행연구에서도 확인된 바가 있는데, 본 연구의 결과는 이를 지지하는 결과라고 할 수 있다 (최재열, 1992). 이는 앞서 언급한대로 상사가 부하 직원들을 개별적으로 대해주며 그들과의 개별적인 관계에 관심을 기울이는 행위를 통해서 구성원들의 직무만족을 높이는 효과를 갖는데 이어서 높은 직무만족이 이직의도를 감소시킬 수 있음을 의미한다. 이러한 연결성을 확인하기 위해서 본 연구에서는 직무만족의 매개효과를 분석해 보았는데 결과는 직무만족이 상사-부하 교환관계의 질과 이직의도 사이에서 통계적으로 유의한 완전매개 변수의 역할을 하는 것으로 나타났다. 결국 이러한 결과는 상사-부하 교환관계의 질이 이직의도에 직접적인 영향이 없음에도 불구하고 간과할 수 없는 요소임을 확인시켜 준다. 즉 직무만족을 통해서 간접적이 영향이 분명히 존재함을 확인한 결과라고 할 수 있다. 따라서 민간경비업체에서는 상사-부하 교환관계의 질을 잘 관리함으로써 조직성과를 높일 수 있을 것이다.

본 연구의 결과는 전체적으로 연결되어 시사점을 준다. 즉 민간경비업체에서 이직을 관리하기 위해서는 직원의 직무만족을 높이는 것이 중요한데, 이것은 상사-부하 교환관계의 질을 잘 관리하는 것으로 가능하다는 것이다. 상기한 바와 같이 상사-부하 교환관계의 질이 곧바로 부하직원의 이직의도를 줄여주는 것은 아니라 할지라도 부하직원의 직무만족의 수준을 끌어올려 줄 수 있으며, 이것이 결국 이직의도의 감소에 영향을 미쳤기 때문이다. 따라서 민간경비업체의 리더들은 각각의 부하들을 인격적으로 대해주고, 그들의 잠재력을 인정하는 등 이전보다 부하직원들에 대해서 높은 수준의 관심을 기울이고 그들과의 관계의 질을 높여려는 노력이 필요하다고 할 수 있다. 마지막으로 민간경비업체를 대상으로 상사-부하 교환관계의 질 이론을 접목하고 구성원의 직무만족과 이직의도와의 관계를 확인했다는 점에서 본 연구의 공헌을 찾을 수 있겠다.

2. 연구의 한계 및 향후연구 방향

본 연구는 상사-부하 교환관계의 질을 관리함으로써 부하 직원의 직무만족을 높여주고 이를 통해 이직의도를 낮출 수 있다고 하는 시사점을 제공했지만, 여전히 한계를 가지고 있다. 첫째, 본 연구에서 중요한 변수로 취급하였던 상사-부하 교환관계의 질이 이직의도에 직접적인 영향을 미치지 못하는 것으로 나타난 실증분석의 결과는 이론적용 대상의 확대라는 공헌에도 불구하고 본 연구가 갖는 한계를 드러낸다. 이는 상기한 바와 같이 민간경비업체 종사자들의 이직의도에 강력하게 영향을 미칠 만한 다른 변수가 존재할 가능성을 의미하는데, 여기서 우리는 이러한 요인들에 대한 검토가 향후 연구에서 이루어져야 함을 제안한다.

둘째, 제한적인 조사대상이다. 우리는 상당히 많은 수의 설문지 배포·회수를 통해서 가능한 많은 조사대상을 확보하려고 애썼지만, 본 연구에 사용된 238명의 조사 대상은 국내 민간 경비업체 종사자 전체의 숫자에 비하면 지극히 일부분일 뿐이다. 따라서 연구 결과를 일반화하고 민간경비업체들에게 확대·적용하기 위해서는 좀 더 많은 수의 조사대상을 확보하는 것이 필요하다. 따라서 이후로는 보다 대규모 조사를 통한 연구결과의 일반화 가능성을 제안한다.

마지막으로 상사-부하 교환관계를 민간경비업체를 대상으로 시도한 본 연구의 탐색적 성격은 그것이 이론적용의 범위를 확대했다는 공헌이 있으면서도 동시에 그 자체가 한계로 존재할 수 있다는 점에서 양날의 검과도 같다. 즉 초기 상사-부하 교환관계의 질 이론이 비록 경호·경비업체와 유사한 성격을 갖는 군조직을 대상으로 실증분석을 시도했다고는 하지만, 본 연구는 아직 실증되지 않은 영역의 실증을 시도했다는 점에서 지적을 피할 수는 없다. 그러나 이러한 탐색적 성격의 연구 시도가 향후 연구에서 경호·경비업체에 대한 연구의 확산으로 이어져 열악한 현실에 처한 국내 경호·경비 산업의 발전에 기여하기를 기대해 본다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 배병렬(2007), 『Amos 7에 의한 구조방정식 모델링: 원리와 실제』, 서울 : 도서출판 청람.
- 안성조·안황권(2005), “경비원의 직무환경과 사기 및 이직의사와의 관계”, 『경호경비연구』, 9: 155-175.
- 이덕로·김찬중(2006), “직무만족과 이직의도와와의 관계에 관한 연구: 고용형태의 조절효과를 중심으로”, 『인적자원관리연구』, 13(1): 123-144.
- 이세호(2008), “팔로워가 인지하는 리더의 지원과 갈등이 LMX의 질을 매개로 만족, 영역초월행동과 재계약의도에 미치는 영향”, 『박사학위논문』, 숭실대학교 대학원.
- 이행순·이수범(2006), “외식프랜차이즈 선택동기, 지원서비스, 브랜드 자산이 LMX의 질과 재계약에 미치는 영향에 관한 연구”, 『관광·레저연구』, 18(2): 89-105.
- 이정실(2005), “호텔 식음료 종사원의 조직 커뮤니케이션, 조직지원, 조직몰입 그리고 직무만족과의 관계”, 『관광연구』, 19(1): 35-53.
- 전재균·김진영(2002), “패밀리레스토랑 종업원의 상사의 지원 및 분배공정성이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 행동에 관한 연구”, 『외식경영연구』, 5(2): 19-36.
- 전호성(2005), “영업사원 직무만족도의 선행변수와 결과변수 사이의 인과관계에 관한 연구: 리더의 지원 능력과 조직시민행동을 중심으로”, 『산학경영연구』, 18(2): 132-150.
- 조동규·양재생·이만규(2004), “조직구성원의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구”, 『한국인적자원관리연구』, 10: 37-54.
- 천순덕·이은용·이승곤·이수범(2006), “직무스트레스 요인이 상사-부하 교환관계와 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 『관광연구저널』, 20(1): 17-34.
- 최재열(1992), “직무만족 수준의 결정요인에 관한 실증적 연구”, 『박사학위논문』, 조선대학교 대학원.

2. 국외문헌

- Bagozzi, R. P. & Yi, Y.(1991), “On the Evaluation of Structural Equation Models”, *Journal of the Academy of marketing Science*, 16(Spring): 74-94.
- Bollen, K. A.(1989), “*Structural Equations with latent Variables*”, New York : Wiley.
- Brown, S. P. and R. A. Peter.(1993), “Antecedent and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-Analysis and Assessment of Casual Effects”, *Journal of Marketing Research*, 30(February): 63-77.
- Dansereau, F. Jr., Graen, G. B., & Haga, W.(1975), “A Vertical Dyad Linkage Approach within Formal Organizations: A Longitudinal Investigation of the Role Making Process”, in Allen, R. W. & Porter, L. W., *Organizational*

- Influence Processes, Scott, Foresman and Company.
-
- (1975), "A Vertical Dyad Linkage Approach to Leadership in Formal Organizations", *Organizational Behavior and Human Performance*, 13: 46-78.
- Dienesch, R. M., & Liden, R. C.(1996), "Leader-Member Exchange Model of Leadership: A critique and further development", *Academy of Management Review*, 11: 618-636.
- Epitropaki, O & Martin, R.(2005), "From Ideal to Real: A Longitudinal Study of the Role of Implicit Leadership Theories on Leader-Member Exchanges and Employee Outcomes", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 90: 659-676.
- Gerstner, C. R., & Day, D. V.(1997). "Meta-Analytic Review of Leader-Member Exchange Theory: Correlations and Construct Issues", *Journal of Applied Psychology*, 82: 827-844.
- Graen, G., Novak, M., & Sommerkamp, P.(1982), "The Effects of Leader-member Exchange and Job Design on Productivity and Satisfaction: Testing a Dual Attachment Model", *Organizational Behavior and Human Performance*, 30: 109-131.
- Graen, G. B., & Uhl-Bien, M.(1991), "The Transformation of Work Group Professionals into Self-managing and Partially Self-designing Contributors: Toward a Theory of Leadership-making", *Journal of Management Systems*, 3(3): 33-48.
- Graen, G. B. & Uhl-Bien, M.(1995), "Relationship-based Approach to Leadership : Development of Leader-Member Exchange(LMX) Theory of Leadership over 25 Years: Applying a Multi-level Multi-domain Perspective", *Leadership Quarterly*, 6(2): 219-247.
- Locke, E. A.(1976). "*The Nature and causes of Job Satisfaction*", Handbook of Industrial and Organization Psychology.
- Nunnally, J. C.(1978) "*Psychometric Theory, Second Edition*", New York : McGraw-Hill.
- Porter, L. W, R. M. Steers, R. T. Mowday & P, Vbouliau.(1974), "Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians", *Journal of Applied psychology*, 59(5): 603-609.
- Steel. R. P., & Ovalle. N. K.(1984), "A Review and Meta-Analysis of Research on the Relationship between Intentions and Employee Turnover", *Journal of Applied Psychology*, 69: 673-689.

Abstract

A study of the relationship of the senior-guard's quality of exchange, job satisfaction and intention to leave one's job in private security company.

Chung, Dae-Yong · Lee, Won-Haeng · Kim, Choon-Kwang

Yet this study of a private security company guards who did not apply to most firms - An exchange relationship with the quality of the application of the theory of private security companies and the high turnover and low job satisfaction and find ways to improve the firm - An exchange relationship Job satisfaction and turnover of the quality of the major research variables with a theoretical discussion of the relationship they set and based on this study demonstrate the analysis is attempted. This expansion contributes to the possibility of applying the theory, and private security companies to manage their organizations more effective by presenting the theoretical basis. Was trying to contribute to practical.

Therefore, in this study to determine the following three things that it first, in a private security company bosses - men exchange turnover of the members of the quality of the relationship is to help the relationship, secondly, from a private security company boss - An exchange relationship The quality of the work of the members are satisfied with the relationship, and finally the 'private security company's turnover in the member's job satisfaction is associated with a reduction of is whether.

To this end, Seoul. Gyeonggi Province located in a private security guard companies and 238 people involved in the actual target and try to analyze these results demonstrate the firm - An exchange relationship to the quality of the turnover of the direct impact of the factors, but showed up as non - Job satisfaction showed a significant impact. Job satisfaction also significantly affect the turnover of the firm - An exchange relationship to the quality parameters according to degree of turnover. Therefore, exchange relationships with men from private security companies want to increase the quality of the firm's efforts to improve the men's job satisfaction indirectly through a reduction in turnover can be affected have been identified. We in the private security company to members of the firm's position in relation to their subordinates to improve the quality of the proposal is to.

Key Word : The Private Security, Guard, The Quality of Leader-Member Exchange, Job Satisfaction, Turnover Intention.

논문투고일 2009.07.30, 심사일 2009.08.10, 게재확정일 2009.09.08