

선박조직의 의사소통과 갈등이 집단응집성 및 조직유효성에 미치는 영향

이종석* · 김태형** · † 신용준

*, ** 한국해양대학교 대학원 해운경영학과, † 한국해양대학교 해운경영학부 교수

The Impact of Communication and Conflict on Group Cohesiveness and Organization Effectiveness in Ship Organization

Jong-Seok Lee* · Tae-Hyung Kim** · † Yong-John Shin

*, ** Graduate school of shipping management Korea Maritime University
† Professor, Division. of Shipping Management, Korea Maritime University

요 약 : 본 연구는 선박조직의 의사소통에 있어서의 부정적 영향으로서의 집단 갈등에 주목하여 의사소통과 갈등의 관계를 규명해 보고 집단 갈등이 집단 구성원의 태도와 성과에 어떠한 영향을 미치는지를 분석해 보고자 하였다. 선박조직과 육상조직 사이의 의사소통이 집단 간 갈등에 통계적으로 유의미한 영향을 미치고, 의사소통이 효율적으로 이루어질수록 육상조직과의 갈등은 줄어드는 것으로 나타났다. 또한 선박조직구성원 사이의 의사소통이 선박조직의 집단 내 갈등에 통계적으로 유의미한 영향을 미치고, 선박구성원 사이에 원활한 의사소통이 이루어지면 선내 구성원간의 갈등은 감소하게 되는 것으로 나타났다. 그리고 선박조직과 육상조직간의 집단간 갈등과 선박조직내 구성원간의 갈등은 선박조직의 집단응집성과 조직몰입 및 직무만족에 부정적인 영향을 미치며, 집단응집성은 조직몰입 및 직무만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

핵심용어 : 선박조직, 커뮤니케이션, 갈등, 집단응집성, 조직유효성

Abstract : The purpose of this study is to examine the relation between communication and conflict in the ship organization and to analyze the affect of the conflict on the group cohesiveness and organizational effectiveness in the view of dysfunctional conflict that would play on the negative role to decrease the group cohesiveness and organizational effectiveness. The empirical survey showed that the intragroup and intergroup communications in the ship organization affect on the conflict of within and between groups, these conflicts decrease the group cohesiveness and organizational effectiveness, and that cohesiveness affect the organizational commitment and the job satisfaction of ship organization member significantly.

Key words : Ship Organization, Communication, Conflict, Cohesiveness, Organization Effectiveness

1. 서 론

선박조직은 선박단위로 조직되는 해운기업의 하위조직으로 해상운송 서비스를 창출하는 과정에서 육상조직과의 의사소통을 통해 선박조직내 상황을 전달하고, 회사 정책, 선박운항관련 정보, 선박조직 문제해결 지원 서비스 등을 수령하여 선박운항과 관련한 제반문제를 해결해 나가고 있다. 따라서 선박조직에서는 육상조직과의 커뮤니케이션이 매우 중요하다.

또한, 선박조직의 구성원은 육상조직과 일정기간 격리된 해상에서 선박이라는 제한된 공간에서 직무수행과 개인생활을 동시에 수행하고 있으며, 20명 내외의 승선인원과의 인간관계를 형성하고 있다. 구성원들의 업무분장이 명확히 정의되어 있

고 각자의 업무수행이 선박운항에 있어서 중요하므로, 선박조직 구성원들의 공식적 업무수행 과정에서 구성원간의 긴밀한 상호작용이 요구된다. 또한 한정된 인원과 일정기간 격리되어 생활하는 선박조직구성원들의 비공식적 인간관계에서도 상호 교류가 매우 중요하다. 그러므로 선박조직의 구성원간의 공식적 업무수행이나 비공식적 인간관계 유지를 위해서는 구성원간의 활발한 의사소통이 특히 중요하다.

그런데 선박조직 구성원 사이의 의사소통에 있어서 명확히 정의된 업무분장체계에 의존하여 업무처리가 당연히 수행될 것으로 막연히 기대하여 적정 의사소통이 이루어지지 않거나, 갑판부와 기관부의 선내부서 간, 선장 및 기관장과 초급사관간의 세대간, 한국인 선원과 외국인 선원간의 의사소통 장애 등의 문

* 대표저자: 정회원, ydnews2001@hanmail.net 011) 9534-8180
** 공동저자: 정회원, ttkim@nexencorp.co.kr 055)320-7320
† 교신저자: 종신회원, yjshin61@hhu.ac.kr 051)410-4382

제가 발생하고 있다. 이러한 선박조직 구성원간의 의사소통 문제는 신뢰와 협력을 저하시키며 갈등을 유발하게 되고, 구성원의 동기, 사기, 조직 및 직무에 대한 태도 등에 부정적 영향을 미치게 된다. 이와 같이 선박조직에서는 타 조직에서보다 의사소통의 역할이 매우 중요시 되고 있으며, 이에 대한 문제점들이 제기되고 있으나, 이러한 주제에 대한 연구는 매우 부족한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 선박조직의 의사소통에 따른 부정적 영향으로 집단 갈등에 주목하여 의사소통과 갈등의 관계를 규명해 보고자 한다. 그리고 집단 갈등이 집단 구성원의 태도와 조직유효성에 어떠한 영향을 미치는지를 고찰해 보도록 한다. 이를 위해 집단 구성원간의 상호 호의적인 태도인 집단응집성과 선박조직의 유효성을 중심으로 분석해 보고자 한다.

선박조직의 갈등은 집단구성원간의 갈등과 육상조직과의 집단간 갈등으로 분류해 볼 수 있다. 본 연구에서는 선박조직의 의사소통과 갈등 및 집단응집성의 관계를 분석해 보고자 하므로, 선박조직의 갈등을 집단 내 갈등과 집단 간 갈등으로 구분하여 고찰하고자 한다. 집단 내 갈등은 선박조직구성원간의 갈등을 측정하며, 집단간 갈등은 선박조직의 공식적인 업무파트너이며 모든 의사소통의 공식 경로상에 위치한 해무부서와의 갈등을 측정하여 분석하고자 한다.

2. 연구의 이론적 배경

2.1 의사소통과 갈등의 관계

조직내 의사소통은 조직 구성원 간에 정보교환을 통한 상호작용으로서 메시지의 흐름을 통해 조직의 목표와 기능을 효율적으로 수행하고 조직 내의 갈등을 조정, 해결하기 위한 제행위라 정의할 수 있다(홍, 1986). 갈등은 개인이나 집단사이에 이해관계나 목표가 달라 서로 적대시하거나 충돌하는 것으로 어느 한 사람이 자신의 관심사를 다른 한편에서 좌절시키려 한다고 할 때 생기는 과정이다.

한편, 조직에서 갈등이란 조직 내에 두 개 이상의 목표가 개인이나 조직단위 간에 서로 대립, 경쟁, 충돌을 일으켜 조직의 존속과 발전을 위한 활동이 저해되어 있는 상태를 말한다. 집단 간 갈등은 조직 내의 여러 기능적 및 위계적 집단 간에 경쟁, 불일치가 있는 상황을 말하며 조직 내 과업의 달성을 위해 둘이상의 과업단위가 의존하고 있을 경우, 목표가 서로 일치하지 않을 경우 발생할 수 있다. Draft(2001)는 "집단 간의 갈등이란 관계되는 사람들이 다른 집단을 확인하고 그 다른 집단이 자기 집단의 목표성취 또는 기대를 방해할지도 모른다고 지각할 때 집단 간에 일어나는 행동이다"라고 정의하고 있다.

의사소통은 갈등의 원인이며, 징후이며, 갈등해결에 영향을 미치는 변수(Hocker & Wilmot, 1991)이고, 의사소통은 쟁점을 형성하며, 인식을 구축하고, 갈등 그 자체를 규정하기 때문에(Putnam & Poole, 1987)에 많은 선행연구(Donohue et al, 1984; Fisher, 1978; Jablin, 1978; Tutzauer, 1992)는 조직의 갈등관리 의사소통 유형에 따라 갈등의 결과가 달라질 수 있음

을 보여주고 있다. Robbins(1983)는 갈등의 원인을 크게 의사소통 차원, 조직구조 차원, 개인적인 차원으로 나누고, 의사소통 차원으로 어의상의 차이, 정보의 불충분한 교환, 채널상의 잡음 등을 들고 있다. Walton & Dutton(1969), Thomas & Schmidt(1976), Filley(1975)는 개인적 갈등의 원인으로 의사소통의 고장, 실패, 장벽 등을 들고 있다.

이와 같이 의사소통의 왜곡과 의사소통 곤란성이 갈등의 중요한 원인이 되고 있다. 의사소통이 왜곡되는 경우는 수직적 의사소통에서 빈번히 일어나는데 정보가 조직 내의 여러 계층을 통해 내려가거나 올라오다 보면 실제와는 전혀 다르게 왜곡되거나 모호해지는 경우가 발생한다. 이와 같은 현상은 수평적인 의사소통에서도 마찬가지이다. 서로 다른 집단들이 다른 부서의 상이한 직무에 대하여 아는 바가 적을 때 의사소통에 곤란이 발생하게 되고 때로는 실제로 전달하고자 하는 것과는 전혀 다르게 상대방이 해석하는 때도 많이 있다. 의사소통이 왜곡되면 근거 없는 불신과 적대감이 발생하여 갈등이 빚어지게 된다(이, 2006).

한편 집단 간 의사소통의 장애는 또 다른 중요한 갈등의 원천으로, 적은 의사소통은 상대에 대한 정보의 부족으로 인하여 사실의 왜곡 및 오해를 갖게 하고 지나친 의사소통은 정보의 과중으로 인하여 갈등을 느끼게 하며, 의사소통의 잘못으로 인해 적개심, 증오심 등을 갖기도 한다(오, 1983). 갈등원인과 갈등상태의 지각과의 관계는 통계적으로 正(+)의 유의한 상관관계를 보여주고 있는데, 갈등 원인 중 의사소통의 왜곡은 상대집단의 편견으로 인해 적대감을 불러일으키고 부정적 스테레오타입으로 갈등을 높이는 것으로 이해된다.(홍, 1982).

2.2 갈등과 집단응집성의 관계

집단응집성이란 집단 구성원이 자신이 소속되어 있는 집단에 자발적으로 계속 머물러 있도록 작용하는 힘으로 정의할 수 있는데, 집단응집성은 집단 구성원으로 하여금 목표달성을 위해 집단 활동에 적극 참여하게 하고, 집단을 이탈하지 않게 하며, 그 집단 내에 계속 머물게 한다. 따라서 집단응집성은 집단 구성원이 소속되어 있는 조직의 유효성에 영향을 미치며, 이런 집단응집성은 최근 현대조직의 새로운 경향으로 자리 잡고 있는 팀 조직과 그 요인의 하나인 팀워크와 관련하여 그 중요성이 부각되고 있는 실정이다(Panina, 2002).

집단갈등은 집단응집성에 영향을 미치게 된다. Blanchard, Weigel & Cook(1975)은 집단의 성공이나 실패, 집단목표 달성을 위한 경로의 명확성, 갈등의 결과, 피드백의 적절한 시점 등이 집단응집성에 영향을 미친다고 하였다. 집단구성원간의 갈등은 집단응집성에 부정적인 영향을 미치게 되는데, 구성원들 간에 의견이 일치되지 않으면 갈등이 유발되고 이는 응집성을 감소시키게 된다.

갈등은 문제를 건설적으로 해결할 수 있는 에너지를 소멸시키며, 목표를 성취하고자 하는 개인의 노력을 감소시킬 수 있다. 갈등의 부정적인 영향은 조직의 구성원들이 무엇을 하고

있으며 무엇을 잘 하는 지에 대하여 관심을 가질 뿐 구성원의 관심이나 만족에는 초점을 두지 않는다는 것이다.

또한 극단적인 갈등 상황에서는 다른 집단 구성원과의 상호작용을 허용하지 않는다. 갈등이 발생하게 되면 집단 구성원들은 집단에 대한 지각을 왜곡하며 구성원들 사이의 의사소통을 감소시키고 집단의 결속을 깨뜨린다. 집단 구성원들 사이에서의 갈등에 따른 과업내용에 대한 의견 및 아이디어의 불일치와 긴장, 분노 등의 감정적 불일치에 대한 지각은 구성원의 만족, 다른 구성원들에 대한 호감 및 조직에 남으려는 의도 등에 부정적인 영향을 미치게 되어 집단응집성을 저해시키는 요인으로 작용한다.

Surra & Longstreth(1990)는 실험 연구를 통하여 사람들은 타인과의 관계에서 긴장과 갈등을 느끼면 관계에 대한 만족이 낮아진다는 것을 설명하였다. 즉 동료와 관계적인 갈등을 경험하게 되면 일하는 집단에 대해서 만족이 낮아지는데, 이러한 현상은 대인 관계적 문제가 불안 및 분노와 같은 부정적인 상호관계를 증진시키게 되고, 따라서 집단 경험에서의 만족을 감소시킨다는 것을 나타내는 것이다. 또한 다른 사람들에 대한 부정적 대감 또는 분노를 지니고 있는 사람들은 그 사람들에 대한 부정적인 후광효과를 지니게 되므로 그 사람들의 아이디어에 대한 단점을 찾아내려고 하는 경향이 크다. 요컨대 대인관계에서 긴장 및 갈등을 지각하는 구성원들은 그렇지 않은 사람보다 관계에 대해 덜 만족하는 경향이 있다. 집단구성원간의 이와 같은 부정적 반응은 구성원들에게 있어서 좌절, 긴장, 불편함과 같은 정서적 감정을 유발함으로써 조직에 대해 불쾌감을 느끼게 되고 불만족을 경험하게 되며(Walton & Dutton, 1969), 이러한 대인관계에서의 부정적인 감정은 구성원간의 결속을 저해하여 집단의 응집성을 감소시키게 된다.

그런데 집단 간의 갈등은 경쟁심을 유발시키고 상대방으로부터 위협감을 느끼게 함으로써 집단구성원들 간의 응집력을 강화시킨다. 집단 간 갈등상황에서는 구성원들은 자신의 개인적인 불화를 제쳐놓고 모두가 단합하여 집단에의 소속감과 상호간의 의존감을 북돋아 집단의 위기 상황을 극복하려고 한다. 조직내외의 다른 집단과 경쟁이 있게 되면 집단구성원들은 공동목적을 달성하기 위하여 보다 친밀하게 결속하므로(박, 2005), 응집성이 증대하게 된다.

2.3 선박조직의 의사소통과 갈등 및 집단응집성

2.3.1 선박조직과 육상조직 간의 의사소통과 갈등

해운산업이 다른 육상 산업과 구별되는 의사소통의 문제점은 선박이 해운회사로부터 떨어져 전 세계에 흩어져 있다는 점과, 선박의 직급이 엄격하게 분리되어 있고, 특히나 해운회사와 선박 간에 큰 괴리가 존재한다는 점이다(김, 1991).

선박조직은 육상조직과 격리되어 있으므로 의사소통이 매우 중요함에도 불구하고, 전달 경로와 매체, 인원 및 시간이 제한되어 의사소통에 많은 애로와 장애가 발생하고 있다. 선박조직은 육상의 선박관리 부서와 회사정책, 선박운항, 선박관리 및

수리, 선원인사, 업무개선 사항, 조직문화, 선내상황 등에 관하여 정규적 혹은 수시로 상호 의사소통하고 있다. 그런데 해운기업의 육상조직은 경영관리 부문에 접근해 있으므로, 선박조직의 의사소통 우위의 위치에 있으며, 선박조직은 회사의 경영에서 배제되어 있으며, 회사에서 발생하는 일을 상세히 알지 못하고 지내게 되어 상대적으로 위축되어 있다.

육상조직은 정보우위에 서서 선내상황을 고려하지 않은 채 회사의 정책과 운항수익성을 일방적으로 강조하거나 시급한 보고를 중용하는 등의 문제가 발생한다. 선박조직은 정보우위에 있는 육상조직과의 의사소통에서 종속적 지위에서 수동적 자세를 취하게 되어 위축감과 부담감을 느끼며 소극적으로 의사소통하게 된다. 웬지 육상직원 자체를 어려워하고 어려운 부분들을 쉽게 터놓고 이야기 하지 못하고, 노조를 통해 간접적으로 전달하는 등의 문제가 나타나기도 한다. 오랜 해상 근무경험을 가진 선박조직 구성원의 의견이 자신의 업무를 우선시하는 근무경력이 낮은 육상의 감독에 의해 거부되거나 차단되는 상황이 발생하기도 하고, 이러한 상황이 누적되면 선박조직은 육상조직과의 의사소통에서 더욱 소극적이 되며, 육상조직의 일방적인 의사소통이 되기 쉽다. 또한 선박조직과 육상조직 간의 의사소통 문제를 해결하기 위한 노력이 있어서도 선박조직의 의사소통의 애로 및 요구사항에 대해 육상조직의 입장이해 및 주입을 강요하는 일방적 의사소통으로 육상과 선박조직 간의 의사소통 문제가 점점 더 심각해지고 서로에 대한 불신과 단절 및 무관심의 태도를 취하게 되기도 한다.

이와 같은 육상조직과 선박조직의 상호 이해 부족에 따른 의사소통 장애는 상대에 대한 부정적 태도를 가지게 되고, 오해와 불신을 가중시켜 선박조직과 육상조직 간의 갈등을 일으키게 된다. 이와 같은 갈등은 상호 업무 효율성의 저하를 가져오게 되며, 고객 불만족을 초래하여 종국적으로 기업의 경제적 손실을 초래하게 된다. 선박조직과 육상조직 간의 의사소통 부족 및 장애의 문제는 의사소통의 단절과 소통문제를 지속시키게 되어 선박조직구성원들의 피해의식을 확대시켜 직무불만과 회사에 대한 신뢰 및 애사심 감소와 이직을 증가를 가져오며, 선박의 안전운항에도 심각한 문제를 유발하게 될 수도 있다.

2.3.2 선박조직내의 의사소통과 갈등

선박조직 내에서 구성원들은 선박의 안전한 정시 운항과 정박을 위한 정규적 업무 및 운항스케줄 조정과 사고처리 등의 특이사항 처리업무를 각 부서별, 직책별로 과업수행을 위해 상호 의사소통해야 하며, 24시간 일정기간 육상과 격리되어 선내에서 생활하면서 동승하고 있는 상사와 동료 및 부하와 비공식적인 개인생활(신상, 건강, 취미, 사생활 등)에 관한 전반적인 의사소통을 수행하고 있다.

20명 내외의 인원이 승선하는 선박조직에서는 대인접촉의 범위가 좁고, 육상과 접촉하는 기회가 적으며, 선내 승무원 중에서도 한정된 자 이외에는 개인 접촉이 적으므로, 인간관계가 수동적이며 소외감을 느끼기 쉽기 때문에 특히 선내 의사소통이 중요하다.

선박조직 구성원은 명확히 정의된 업무분장체계에 따라 업무를 수행하기 때문에, 각 구성원이 담당업무를 당연히 제대로 수행하고 있는 것으로 인식하여 업무관련 의사소통이 부족해지기 쉽다. 감성적인 인간관계에 익숙한 한국 사람의 습성에 의해 업무처리 시스템에 의한 실행의 확인을 위한 의사소통보다는 해당 직책 수행자가 매뉴얼에 의해 당연히 자세한 설명이 없어도 잘 이해하고 제대로 처리할 것이라는 막연한 기대 심리로 의사소통이 원활이 이루어지지 않는 경우가 있다. 또한 선내업무의 과중과 촉박함으로 인해 신속한 업무처리를 위해 구성원간의 필요한 사전설명 및 부연설명 등의 부족과 이의 심화로 대화가 단절되는 문제가 발생하기도 한다.

선박조직에는 엄격한 상하관계가 형성되어 있는 가운데, 선장과 기관장, 선장·기관장과 사관, 선장·기관장과 부원, 사관과 부원 사이의 계층 간 상이한 의사소통이 이루어지고 있다. 선내에서는 선기장의 개인적 성향에 따라 선내 의사소통이 좌우되는 경향이 많으며, 선기장에 의한 개방적 의사소통 분위기가 조성되지 않으면 선내 의사소통은 경직되기 쉽다. 특히 업무성취도가 낮은 하부직원들에게 상사의 충분한 설명 및 정보제공을 위한 의사소통이 이루어지지 않고 명령하달식의 업무처리가 반복되면 계층 간 장벽이 지속되게 되어 업무처리의 효율성이 저해되고 인간관계가 단절되는 문제가 발생한다. 최근에는 선장 및 기관장과 초급사관간의 세대 간 가치관 및 문화적 차이에 의한 의사소통 갭의 문제가 발생하기도 한다.

그리고 갑판부와 기관부의 선내부서 간에는 업무차이가 존재하는데, 이러한 업무차이에 대한 상호간의 이해부족에 기인한 오해와 무관심으로 의사소통이 단절되는 문제가 발생하기도 한다. 또한 외국인 선원의 혼승이 증가함에 따라 한국인 선원과 외국인 선원간의 문화적인 이해 부족과 언어소통상의 문제로 의사소통 부족 및 장애 등의 문제가 발생하고 있다. 선박이라는 한정된 공간에서 육상과 일정기간 격리되어 근무하는 선원들의 근무환경 특성은 육상조직보다 더 많은 스트레스 상황을 유발할 수 있다.

선내 구성원간의 의사소통 부족으로 정보가 공유되지 못하고 인간관계가 단절되면 신뢰와 협력을 저하시키며 대립과 갈등을 유발하게 되고, 구성원간의 인화와 단결을 해쳐서 선박의 분위기는 침체되고 집단응집성도 저하된다. 선내 구성원 간 대화가 단절되어 원활한 정보공유에 의한 정상적인 업무처리가 이루어지지 못하면 선박의 운항능력은 떨어지게 되며, 잠재적 위험이 사고로 이어지는 직접적인 원인이 될 수도 있다. 또한 열악한 근무환경 속에서의 선내 의사소통 부족에 따른 무관심과 방임 그리고 인화부족은 승조원의 극심한 불만과 스트레스를 유발하여 개인 이탈에 따른 하선, 선원교대, 사직, 선박의 안전사고 등의 문제가 발생하여 해운기업의 막대한 경제적 손실을 가져올 수도 있게 된다.

3. 연구설계

3.1 연구모형

의사소통은 갈등의 원인되기도 하고, 갈등에 의해 부정적 영향을 받기도 한다. 선박조직은 그 구성원이 6~12개월 정도 승선¹⁾하기 때문에, 집단구성원 전체가 일정 간격을 두고 수시로 교체되므로, 인적구성상의 지속성은 없다고 할 수 있다. 선박조직의 구성원은 6~12개월 단위로 승선하는 선박과 동승하는 선원, 육상부서의 파트너인 공무와 해무감독 등이 교체되므로, 주기적으로 새로운 의사소통 상황이 전개된다. 선박조직은 동일 육상감독 및 구성원들과의 지속적 상호작용에 의한 의사소통 및 갈등 구조가 형성되지는 않고 주기적으로 변화하는 신규집단 형성과정이 전개되므로, 구성원간의 의사소통이 선행되고 이들의 의사소통에 의해 집단갈등의 발생여부가 결정된다고 할 수 있다. 따라서 본 연구는 선박조직과 육상조직과의 의사소통을 비롯한, 선내 의사소통이 집단 간 및 집단 내 갈등에 영향을 미친다는 관점에서 연구를 수행하고자 한다. 의사소통의 왜곡과 곤란성 등이 갈등의 원인이 되는 부정적 영향의 측면에서 분석해 보고자 한다.

집단갈등은 이를 해결하기 위한 구성원들의 창의력과 협력을 증대시켜 조직 및 집단의 성과가 향상된다는 순기능적 측면과 갈등해결에 집단의 에너지가 낭비되어 성과가 저하된다는 역기능적 측면을 아울러 가지고 있다.

해운기업의 선박조직은 명확히 정의된 업무분장 체계를 이루고 있고, 선박운항과 관련한 업무는 해기품질과 해상노동의 안전성을 확보하기 위하여 ISM code나 IMO의 협약들에 의해 업무프로세스가 엄격한 표준을 준수하도록 되어 있다. 이러한 업무수행 체계에서 선박조직과 육상조직간 혹은 선내 구성원간의 갈등 상황에서 이를 해결하기 위한 상호협력 노력은 갈등문제의 해결과 국제기준 준수를 통한 정상적인 선박운항의 효과를 가져 오게 될 것이다. 갈등 해결을 통한 창의력이나 협력시너지가 갈등이 없는 상황보다 성과를 향상시키는 효과를 가져 오기는 어려울 것이다. 오히려 육상조직과의 집단 간 갈등이나, 선내 구성원간의 집단 내 갈등은 운항서비스 창출에 있어서 저마다 부여된 중요한 역할을 담당하게 되는 구성원간의 상호협력을 저해하여 조직 및 집단의 성과를 감소시키는 역기능적으로 작용하게 될 것이다.

따라서 본 연구는 갈등의 역기능적 측면에서 집단 간 및 집단 내 갈등이 집단 구성원의 태도와 성과에 미치는 부정적 영향을 중심으로 분석해 보고자 한다. 그런데 집단갈등과 집단응집성의 관계에 있어서 선박조직과 육상조직 간의 집단 간 갈등은 선박조직의 입장에서 보면 외부집단과의 대립상태를 형성하게 되고, 육상조직에 의존하는 선박조직은 외부와의 관계가 원만히 형성되지 못함으로 인해서 선내 생활 및 근무에 어

1) 선원법 제69조에는 “선원이 8개월간 계속하여 승무(수리 중이거나 계류 중인 선박에 승무하는 것을 포함)한 경우에는 그때부터 4개월 이내에 선원에게 유급휴가를 주어야 한다. 다만, 선박이 항해 중일 때에는 항해를 마칠 때까지 유급휴가를 연기할 수 있다.”고 규정하고 있다. 이에 따라 선원은 통상 8개월 승선근무에 4개월의 유급휴가 패턴으로 근무하고 있는데, 항해기간을 고려하더라도 최장 승선 근무기간은 12개월을 초과하지 않는다.

려움과 불편함을 느끼게 될 것이다.

이러한 선내 상황은 외부조직과의 갈등에 대한 책임추궁과 이의 해소압력으로 작용하게 되어 선박조직의 계층 간, 부서 간, 개인 간 신뢰를 저하시키고 유대 및 협력에 문제가 발생하게 되어 집단응집성을 감소시키게 될 것이다. 또한 선박구성원 간의 집단 내 갈등은 구성원간의 반복을 조작하여 응집성을 감소시키게 될 것이다. 따라서 본 연구는 선박조직의 육상조직과의 집단 간 갈등과 선내구성원간의 집단 내 갈등은 모두 집단응집성에 부정적 영향을 미치게 될 것이라는 관점에서 이를 검증해 보도록 한다.

집단의 목표와 조직의 목표가 일치하고 성과규범이 명확할 경우, 집단응집성이 성과에 긍정적인 영향을 미치게 된다. 선박조직의 목표는 선박의 효율적 운항이며, 이를 통해 해운기업의 경영성과 향상에 기여하게 되고, 효율적 선박운항을 위한 업무처리 규범이 국제표준에 따라 매뉴얼화 되어 있으므로, 선박조직의 높은 집단응집성은 선박조직의 성과 증진에 영향을 미치게 된다.

선박조직의 유효성은 선박의 운항수익 등의 재무적 유효성과 안전사고 등의 관리적 유효성 그리고 선원의 긍정적 태도와 동기 및 사기 등의 행동적 유효성으로 나누어 볼 수 있다. 개별 선원의 교체가 자주 이루어지는 상황에서 동승하는 선원들간의 그리고 육상부서와의 의사소통 및 갈등에 따른 선박조직의 성과를 이들 변수들의 인과관계를 충분히 반영하여 측정 및 분석하는 데는 한계가 있다. 따라서 본 연구는 조사대상 선원들이 근무하는 시점에서 인지하는 행동적 측면의 유효성으로 조직 및 직무에 대한 호의적인 태도인 조직몰입도와 직무만족도를 중심으로 분석해 보도록 한다.

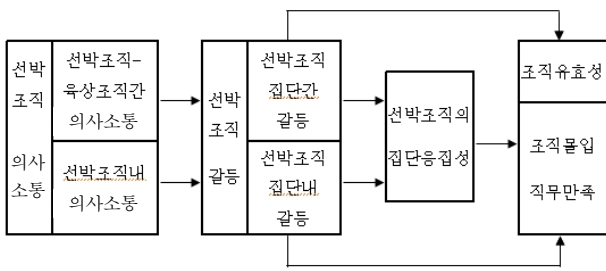


Fig. 1 The Research Model

3.2 연구가설

Hocker & Wilmot(1991)는 의사소통이 갈등의 원인이며, 징후라고 하였다. 의사소통이 중시되는 해운기업의 선박조직에서도 의사소통이 갈등에 영향을 미치게 될 것이다. 양호한 의사소통은 갈등을 줄일 수 있으나, 불량한 의사소통은 갈등을 조장하고 증대시키게 될 것이다. 이러한 관점에서 다음과 같은 가설을 설정하였다. 그런데 선박조직의 의사소통과 갈등 사이의 관계를 선박조직과 육상조직과의 집단 간 수준과 선박조직내의 집단 내 수준으로 구분하여 가설 1과 가설 2를 설정하였다.

가설 1: 선박조직과 육상조직 사이의 양호한 의사소통은 선

박조직과 육상조직 간의 집단 간 갈등에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 선박조직구성원 사이의 양호한 의사소통은 선박조직의 집단 내 갈등에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

해운기업의 선원들의 선상생활에 대한 인터뷰 자료에 의하면, 육상조직과 선박조직 간에는 육상조직이 선박조직 구성원들의 승선경험을 무시하거나 과소평가하여 회사의 정책 및 육상조직의 입장을 일방적으로 강요하여 육상조직과 갈등을 겪는 경우가 많다. 이 경우 선박조직 구성원들은 오해와 불신 그리고 무관심의 반응을 나타내며 육상과 격리된 조직구성원으로서의 한계와 피해의식을 경험하게 된다. 이러한 상황에서 또한 선내구성원들은 본선의 문제를 육상조직과의 협조관계에서 원활히 해결하지 못하는 선장 및 기관장의 리더쉽을 신뢰하지 못하며 적극적인 직무동기도 약화되어 집단의 구성원간의 유대와 협력이 저하되게 된다. 따라서 선박조직의 육상조직과 갈등은 선내 구성원들의 상호 결속 및 이끌림의 정도를 나타내는 집단응집성에 부정적 영향을 미치게 될 것이다. 따라서 본 연구는 선박조직의 육상조직과의 관계에서 나타나는 집단 간 갈등이 선박조직의 집단응집성에 영향을 미칠 것이라는 측면에서 가설3을 다음과 같이 설정하도록 한다.

가설 3: 선박조직과 육상조직 간의 집단 간 갈등은 선박조직의 집단응집성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

Jehn(1995)은 집단 내 갈등은 구성원이 조직에 남아있으려는 의도를 감소시킬 것이라고 하였다. 육상조직보다 더 많은 스트레스 상황에서 선박조직 구성원간의 갈등은 인간관계의 단절 및 고립과 신뢰와 협력 저하를 유발하고 인화와 단절을 저해하여 집단응집성을 감소시키게 될 것이다. 따라서 본 연구는 선박조직 구성원간의 갈등이 선박조직의 집단응집성에 영향을 미칠 것이라는 측면에서 가설4를 다음과 같이 설정하고자 한다.

가설 4: 선박조직의 집단 내 갈등은 선박조직의 집단응집성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

Gladstein(1984), Saaverdra, Earley & Van Dyne(1993), Wall & Nolan(1986)은 집단갈등이 조직성과와 구성원들의 태도에 영향을 미친다고 하였다. Dukerich & Harquail (1994)는 조직 내 집단 간 갈등이 조직응집력을 약화시키며 결과적으로 조직몰입을 저해한다고 하였다. 그리고 Bailey(2000), Gross(1966), Keller(1975), Fisher & Gitelson(1983)은 집단 내 갈등이 직무만족에 부정적인 영향을 미친다고 하였다.

육상과 격리되어 해상노동을 수행하는 선박조직은 육상조직에 대한 의존적 관계에서 갈등을 느끼기 쉽고 이러한 갈등은 선박조직 구성원의 조직에 대한 만족과 몰입을 저하시키게 된다. 또한 선박조직 내 직급간의 세대 차이와 부서간의 업무 이질성 그리고 외국인 선원과의 문화적 차이는 집단 내 갈등을 불러일으키며, 이는 조직에 대한 불만과 이직 및 안전사고 등의 부정적 결과를 가져오게 된다. 따라서 본 연구는 선박조직

의 육상조직과의 집단 간 갈등과 선내 구성원간의 집단 내 갈등이 선박조직의 유효성에 영향을 미칠 것으로 가설5과 6을 다음과 같이 설정한다. 선박조직의 유효성은 선박조직 구성원이 느끼는 갈등에 따라 직접적인 영향을 받게 되는 행동적 측면의 성과로 선내 구성원의 조직 및 직무에 대한 태도인 조직몰입도와 직무만족도를 분석해 보도록 한다.

가설 5: 선박조직과 육상조직 간의 집단 간 갈등은 선박조직의 유효성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 5-1: 선박조직과 육상조직 간의 집단 간 갈등은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 5-2: 선박조직과 육상조직 간의 집단 간 갈등은 선박조직의 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 6: 선박조직의 집단 내 갈등은 선박조직의 유효성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 6-1: 선박조직의 집단 내 갈등은 선박조직의 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 6-2: 선박조직의 집단 내 갈등은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

그리고 Cartwright & Zander(1968), Shaw(1981), Pillai & Williams(2004) 등은 집단응집성이 조직몰입을 증가시키는 요인으로 작용한다고 하였으며, Shaw(1981), George & Bettehausen(1990)은 집단응집성이 직무만족을 높여주는 요인으로 작용한다고 하였다. 따라서 본 연구에서는 선박조직의 집단응집성이 선내 구성원의 조직몰입도와 직무만족도에 영향을 미치게 될 것이라는 관점에서 가설7을 설정한다.

가설 7: 선박조직의 집단응집성은 선박조직의 유효성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 7-1: 선박조직의 집단응집성은 선박조직의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 7-2: 선박조직의 집단응집성은 선박조직의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의

3.3.1 집단 간 의사소통

원활한 대화의 정도, 신속 정확한 정보교환 구성원들로부터의 의견전달, 수행해야할 업무와 인사정책에 관한 정보 제공. 의사소통장벽등의 5문항을 리커트 7점 척도로 측정하도록 한다.

3.3.2 집단 내 의사소통

직무수행과 관련된 문제해결에 대한 조언, 사관 및 부원의 의욕수준과 목표달성은 위한 열심, 부서의 방침과 계획의 직원에게로의 전달, 부서내의 원활한 의사소통, 타부서와의 의사소통 정도, 비공식적 접촉정도와 정보교환, 성장지시의 하위부원으로서의 전달 정도 등의 8문항을 리커트 7점 척도로 측정하도록 한다.

3.3.3 집단 갈등

Schermerhorn(1993)의 연구를 바탕으로 “조직 내의 여러 기

능적 및 위계적 집단 간에 경쟁, 불일치가 있는 상황”이라고 정의하며, 김(2003)는 집단 갈등은 다수의 목표가 상반되는 상황에서 상충하는 방법들과 자원배분방법이 존재할 때 나 지위의 불일치가 있을 때 그리고 집단 간의 지각차이가 있을 때 발생한다.

(1) 집단 간 갈등

육상부서로의 업무 간섭, 육상부서의 비협조로 인한 비효율적인 업무수행, 육상부서와의 마찰, 의견의 무시, 업무협회의 중불쾌한 경험, 육상부서와의 언쟁 등의 7문항을 리커트 7점 척도로 측정하도록 한다.

(2) 집단 내 갈등

구성원과의 갈등, 업무와 관련한 의견충돌, 새로운 아이디어 제시 시 의견차이, 성격차이로 인해 갈등, 구성원과의 관계에서의 긴장감과 정서적인 불안, 화를 내거나 언성을 높이는 경우, 감정적인 문제해결, 개인적인 갈등과 마찰 정도 등의 9문항을 리커트 7점 척도로 측정하도록 한다.

3.3.4 집단응집성

집단 응집성은 집단의 잠재력과 활력에 기여하며, 구성원들의 집단에 소속감을 증가시킨다. 설문문항은 승무원들의 우호적인 인간관계, 통합의 정도, 협력하여 업무처리, 친밀도, 자발적인 집단 활동, 상호 의존도 등의 8문항을 리커트 7점 척도로 측정하도록 한다.

3.3.5 조직유효성

(1) 조직몰입도

조직몰입도는 Mowday, Steer & Portet(1979)의 OCQ(Organizational Commitment Questionnaire)에서 선정하고, 신용준(2000)의 연구에서 사용한 설문문항을 참고하여 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰 및 이의 수용, 조직목적달성에의 적극적 참여, 조직을 위해 애쓰려는 의사, 그리고 조직의 구성원으로 남아 있으려는 의사, 조직에 대한 애착심과 관심 등의 6문항을 리커트 7점 척도로 측정하도록 한다.

(2) 직무만족도

직무만족도는 미네소타대학의 MSQ(Minnesota Satisfaction Questionnaire)에서 선정하여 신(2000)의 연구에서 사용한 설문문항을 참고하여, 직무 그 자체, 급여, 승진, 동료, 그리고 회사정책에 대한 만족의 정도를 나타내는 문항, 상사에 대한 만족, 애로사항 수용 등의 10문항을 리커트 7점 척도로 측정하도록 한다.

4. 실증분석

4.1 표본의 구성

본 연구는 선박의 특수한 환경을 고려하여 선박조직의 육상과의 의사소통, 선내의사소통이 집단 간 및 집단 내 갈등에 미치는 영향을 분석하고 이것이 집단응집성과 조직유효성에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 규명하기 위해, 국적선을

관리하는 2개회사와 외국적 선박을 관리하는 2개회사의 150척의 선박에 승선해 있는 선원들을 대상으로 2011년 8월 1일부터 설문조사하여, 120척 1771명의 설문지를 회수하여 이를 대상으로 실증분석하였다. 가설검증에서는 1771명의 응답을 각 선박별로 산정하여 분석하였다.

국적에 있어서는 한국이 42.5%, 필리핀이 24.9%, 인도네시아가 20.0%, 미얀마가 8.1%, 중국이 4.3%, 기타 0.2%로 한국, 필리핀, 인도네시아 선원이 주류를 이루었다. 결혼여부에 있어서는 기혼이 65.0%, 미혼이 35.0%로 나타나 기혼자가 미혼자의 두배 가량으로 나타났다. 직급에 있어서는 부원급이 53.7%, 사관급이 46.3%로 일반적인 선박조직에서의 사관 대 부원 비율과 비슷하게 나타났다. 설문응답자의 근무부서는 갑판부가 52.7%, 기관부가 37.5%, 사주부가 9.7%, 통신부가 0.2%로 나타나, 이 또한 일반적인 선박조직에서의 각 부서당 구성원 비율과 비슷하게 나타났다. 그리고 연령대에 있어서는 20대가 28.5%, 30대가 34.4%, 40대가 21.3%, 50대 이상이 15.8%로 30대가 주류를 이루었다.

4.2 신뢰성과 타당성 검증

측정한 자료의 적합성을 검증하는 두 가지 주요한 기준은 타당성(validity)과 신뢰성(reliability)이다. 먼저 신뢰성의 측정 방법으로 널리 사용되고 있는 신뢰도 계수의 하나는 크론바하 알파(Cronbach's α)이다. 따라서 본 연구에서도 크론바하의 알파계수에 의한 내적일관성을 확인하는 방법으로 신뢰성을 평가하였다. 집단 내 의사소통, 집단 간 의사소통, 집단 간 갈등, 집단 내 갈등, 집단 응집성, 조직몰입도, 직무만족도 등의 변수는 모두 신뢰도가 .7 이상으로 나타나 크론바하 알파계수를 이용한 측정도구의 신뢰성 분석결과 측정도구의 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 판단된다.

본 연구의 변수들을 측정하기 위하여 사용된 설문문항은 여러 선행연구에서 다루어진 내용을 참조하여 설문문항을 구성하였으므로 표면타당도(face validity)는 높다고 할 수 있다.

그리고 설문지의 구성개념 타당도를 검증하기 위하여 각 하위인자별로 요인분석을 실시함에 있어서 직교회전 방법인 Varimax rotation을 이용하였다. 확인적 요인분석을 실시한 결과 집단 간 의사소통 8문항, 집단 내 의사소통 6문항, 집단 간 갈등 6문항, 집단 내 갈등 5문항, 집단응집성 8문항, 조직몰입도 5문항, 직무만족도 5문항이 각각 서로 구별이 가능한 요인으로 적재되어, 구성개념 타당성이 있는 것으로 확인되었다.

4.3 가설 검증

4.3.1 가설 1, 2의 검증

가설 1, 2을 검증한 분석결과는 아래 Table 1과 같다.

가설 1을 선박조직과 육상조직사이에 의사소통은 선박조직과 육상조직 간의 집단 간 갈등에 부(-)의 영향을 미칠 것으로 설정하였다. 회귀분석 결과 회귀모형의 F값은 2.597, $p < .05$ 수준에서 통계적으로 유의하였으며, 선박조직과 육상조직과의 의사소통의 회귀계수는 $t = -2.694$, $p = .008$ 로 나타나 집단 간

갈등에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 선박조직과 육상조직과의 의사소통은 선박조직과 육상조직과의 집단 간 갈등에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1은 채택할 수 있을 것이다.

Table 1. Regression result of hypothesis 1 and 2

구 분	가설 1 선박-육상간 갈등		가설 2 집단 내 갈등	
	B	t	B	t
(상수)		4.163***		5.132***
연령	.075	.423	.283	1.717
총승선연수	-.103	-.600	-.386	-2.342
외국인선원수	-.124	-1.366	-.002	-.022
선박-육상 간 의사소통	-.244	-2.694** *		
선박조직 내의 의사소통			-.444	-5.140***
수정된 R ²	.082		.207	
F	2.597***		7.580***	

* $p < .1$ ** $p < .05$ *** $p < .01$

가설2는 선박조직구성원 사이의 의사소통은 선박조직의 집단 내 갈등에 미치는 영향을 검증하는 것이다. 회귀분석결과 회귀모형의 F값은 7.580, $p < .05$ 수준에서 통계적으로 유의하였으며, 선박구성원 사이의 의사소통의 회귀계수는 $t = -5.140$, $p = .000$ 으로 나타나 집단 내 갈등에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4.3.2 가설 3, 4의 검증

가설 3, 4를 검증한 분석결과는 아래 Table 2와 같다.

Table 2. Regression result of hypothesis 3 and 4

구 분	가설 3 집단응집성		가설4 집단응집성	
	B	t	B	t
(상수)		11.958***		12.349***
연령	-.062	-.370	.020	.121
총승선연수	-.217	-1.296	-.294	-1.784
외국인선원수	.068	.783	.099	1.185
선박-육상조직 집단 간 갈등	-.278	-3.242***		
선박조직 집단 내 갈등			-.349	-4.188***
수정된 R ²	.171		.187	
F	5.971***		7.913	

* $p < .1$ ** $p < .05$ *** $p < .01$

가설3은 선박조직과 육상조직 간의 집단 간 갈등이 선박조직의 집단응집성에 미치는 영향을 검증하는 것이다. 회귀모형에 대한 F값은 5.971, $p < .05$ 에서 통계적 유의하였으며, 선박조직과 육상조직 간의 집단 간 갈등의 회귀계수는 $t = -3.242$, $p = .002$ 로 나타나 선박조직의 집단응집성에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 선박조직과 육상조직 간의 집단 간 갈등이 선박조직의 집단응집성에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 3은 채택될 수 있을 것이다.

이는 집단간 갈등은 집단구성원간의 응집성을 증진시키게 된다는 기존 연구와는 상반되는 결과로 볼 수 있다. 육상과 일정기간 고립되는 선박조직은 육상부서의 정보제공과 지원에 의존할 수 밖에 없으므로, 갈등에 따른 선박조직의 상대적 불이익은 선박조직의 집단응집성을 저해하게 될 것이다. 육상조직에 의존하는 선박조직의 입장에서 볼 때 육상부서와의 집단 간 갈등은 부서간 관계가 원만히 형성되지 못하여, 선내 문제와 애로사항 등을 해소하기 위한 적절한 지원이 제공되지 못하는 결과를 초래하게 되고, 결과적으로 선내생활 어려움의 가중, 리더 불신, 외부조직과의 갈등에 대한 책임추궁, 상호협력 저하 등의 문제를 유발하여 집단응집성이 떨어지게 된다는 것을 의미한다.

가설4는 선박조직내의 집단 내 갈등이 선박조직의 집단응집성에 미치는 영향을 검증하는 것이다. 회귀모형에 대한 F값은 7.913, $p < .05$ 에서 통계적 유의하였으며, 선박조직 내의 집단 내 갈등의 회귀계수는 $t = -4.188$, $p = .000$ 로 나타나 선박조직 내 집단 내 갈등이 선박조직의 집단응집성에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 선박조직내의 집단 내 갈등이 선박조직의 집단응집성에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설4는 채택될 수 있을 것이다.

4.3.3 가설 5의 검증

가설 5를 검증한 분석결과는 아래 Table 3과 같다.

Table 3. Regression result of hypothesis 5

구 분	가설 5-1 조직몰입도		가설5-2 직무만족도	
	B	t	B	t
(상수)		10.313***		10.704***
연령	-.063	-.349	.090	.519
총승선연수	-.3117	-.656	-.273	-1.587
외국인선원수	-.023	-.253	-.042	-.477
선박-육상 집단간 갈등	-.170	-1.862*	-.305	-3.481***
수정된 R ²	.059		.129	
F	1.810		4.311***	

* $p < .1$ ** $p < .05$ *** $p < .01$

가설 5는 선박조직과 육상조직 간의 집단 간 갈등이 선박조

직의 유효성에 미치는 영향을 검증하는 것이다.

가설 5-1분석결과 회귀모형에 대한 F값은 1.810, $p = .132$ 으로 회귀모형이 적합하지 않은 것으로 나타나 육상조직과 선박조직의 집단 간 갈등은 선박조직 구성원의 조직몰입에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 선박조직과 육상조직 간의 집단 간 갈등이 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 5-1은 기각 되었다.

가설 5-2분석결과 회귀모형에 대한 F값은 4.311, $p < .05$ 에서 통계적으로 유의하였으며, 선박조직과 육상조직 집단 간 갈등의 회귀계수는 $t = -3.481$, $p = .001$ 로 나타나 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 선박조직과 육상조직의 집단 간 갈등은 조직몰입과 직무만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 5-2는 채택 될 수 있을 것이다. 따라서 가설 5는 부분적으로 채택되었다.

4.3.4 가설 6의 검증

가설 6을 검증한 분석결과는 아래 Table 4와 같다.

Table 4. Regression result of hypothesis 6

구 분	가설6-1 조직몰입도		가설6-2 직무만족도	
	B	t	B	t
(상수)		10.740***		10.687***
연령	.002	.013	.162	.936
총승선연수	-.178	-1.005	-.340	-1.976
외국인선원수	-.006	-.062	-.007	-.075
선박조직 집단내 갈등	-.260	-2.910***	-.327	-3.749***
수정된 R ²	.097		.142	
F	3.100**		4.814***	

* $p < .1$ ** $p < .05$ *** $p < .01$

가설 6은 선박조직의 집단 내 갈등은 선박조직의 유효성에 미치는 영향을 검증하는 것이다.

가설 6-1분석결과 회귀모형에 대한 F값은 3.100, $p < .05$ 의 수준에서 통계적 유의하였으며, 선박조직의 집단 내 갈등의 회귀계수는 $t = -2.910$, $p = .004$ 로 나타나 선박조직의 집단 내 갈등이 조직몰입 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 선박조직의 집단 내 갈등이 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 6-1은 채택될 수 있을 것이다.

가설 6-2분석결과 회귀모형에 대한 F값은 4.814, $p < .05$ 에서 통계적 유의하였으며, 선박조직의 집단 내 갈등의 회귀계수는 $t = -3.749$, $p = .000$ 로 나타나 선박조직의 집단 내 갈등이 직무만족도에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 선박조직의 집단 내 갈등이 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설6-2는 채택될 수 있을 것이다. 따라서 선박조직의 집단 내 갈등이 조직유효성에 부(-)의

영향을 미칠 것이라는 가설6은 채택될 수 있을 것이다.

4.3.5 가설 7의 검증

가설 7을 검증한 분석결과는 아래 Table 7과 같다.

Table 5. Regression result of hypothesis 7

구 분	가설7-1 조직몰입도		가설7-2 직무만족도	
	B	t	B	t
(상수)		2.031		.982
연령	-.012	-.093	.133	1.222
총승선연수	.044	.353	-.087	-.796
외국인선원수	-.081	-1.268	-.087	-1.555
집단응집성	.757	11.557***	.823	14.284***
수정된 R ²	.549		.651	
F	35.365***		54.212***	

* p<.1 ** p<.05 *** p<.01

가설 7은 선박조직의 집단응집성이 선박조직의 유효성에 미치는 영향을 검증하는 것이다.

가설 7-1분석결과 회귀모형에 대한 F값은 35.365, p<.05에서 통계적 유의하였으며, 선박조직의 집단응집성의 회귀계수는 t = 11.557, p = .000로 나타나 선박조직의 집단응집성이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

가설 7-2분석결과 회귀모형에 대한 F값은 54.212, p<.05수준에서 통계적 유의하였으며, 선박조직의 집단응집성의 회귀계수는 t = 14.284 p = .000로 나타나 선박조직의 집단응집성이 직무만족도에 유의적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 그러므로 선박조직의 집단응집성이 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 7-2는 채택될 수 있을 것이다. 따라서 선박조직의 집단응집성이 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 7은 채택될 수 있을 것이다.

5. 결론

본 연구는 선박조직의 의사소통에 따르는 부정적 영향으로서의 집단 갈등에 주목하여 의사소통과 갈등의 관계를 규명해 보고 집단 갈등이 집단 구성원의 태도와 성과에 어떠한 영향을 미치는지를 분석해 보고자 하였다. 선박조직과 육상조직 사이의 의사소통 집단 간 갈등에 통계적으로 유의미한 영향을 미치고, 의사소통이 효율적으로 이루어질수록 육상조직과의 갈등은 줄어드는 것으로 나타났다. 선박조직구성원 사이의 의사소통이 선박조직의 집단 내 갈등에 통계적으로 유의미한 영향을 미치고, 선박구성원 사이에 원활한 의사소통이 이루어지면 선내 구성원간의 갈등은 감소하게 되는 것으로 나타났다.

선박조직의 갈등과 응집성의 관계에 있어서는 집단응집성에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났

다. 그리고 선박조직과 육상조직 간의 집단 간 및 집단 내 갈등은 선박조직 내의 구성원의 조직몰입 및 직무만족에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 선박조직의 집단응집성이 조직몰입 및 직무만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구는 선박조직의 의사소통과 집단갈등을 육상조직과의 집단 간 관계와 선박조직 구성원간의 집단 내 관계에서 분석해 봄으로써, 선박조직의 의사소통과 갈등의 문제를 종합적으로 규명해 보고자 하였다. 이는 선박조직의 근무 특성을 따른 육상조직 및 선내구성원 간의 의사소통 및 갈등의 중요성과 문제점 및 효율적 관리방안을 제시하고자 하는 초기의 연구로서 연구 의의와 가치가 큰 것으로 생각된다.

또한 본 연구는 선박조직의 의사소통, 갈등, 응집성, 조직유효성의 관계를 연구함에 있어서 선박단위로 이들 변수를 측정하여 분석하였다. 선박조직 구성원의 태도 및 행동에 관한 연구들은 개별 선원을 대상으로 한 것이 대부분이다(Moreby, 1990; Winbow, 2002). 조직행동론적 연구에 있어서도 집단의 의사소통과 갈등 및 응집성 그리고 직무만족 및 조직몰입에 대한 많은 연구들이 이들 변수에 대한 개별 구성원의 인식의 정도를 측정하여 분석하고 있다. 그러나 본 연구는 선박조직 단위별로 의사소통, 갈등, 응집성, 직무만족 및 조직몰입의 수준을 측정하고, 이들의 영향력 관계를 분석하여 관리방안을 모색하도록 하였다.

본 연구에서는 이 조직유효성 중 행동적 측면에서 조직몰입도와 직무만족도를 측정하여 분석하였다. 향후 재무적 측면 및 관리적 측면에서의 유효성 분석이 필요할 것이다.

그리고 집단 간 의사소통 및 갈등의 측정, 평가와 관련하여 본 연구는 선박조직 구성원만을 대상으로 측정하여 분석하였는데, 이는 의사소통 및 갈등의 상대집단 입장과 평가가 반영되지 못한 문제가 나타날 수도 있다. 그러므로 앞으로의 연구에서는 선박조직은 물론 의사소통과 갈등 등의 상대방인 육상의 파트너 조직 모두를 대상으로 한 자료를 수집하고 분석하여 검증의 객관성을 높일 필요가 있을 것이다.

참고문헌

- [1] 김동조(2003), “집단간 갈등과 직무만족 및 조직몰입간에 있어서 집단위신이 미치는 조절효과”, 박사학위논문 목포대학교 대학원.
- [2] 김영모(1991), 『선내노무관리 19장』, 한국해기연수원.
- [3] 박민섭(2005), “집단응집성이 집단구성원의 태도 및 행동에 미치는 영향에 관한 연구 : KT 그룹을 중심으로,” 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- [4] 신용준(2000), “조직커미트먼트가 안전관리의식 및 행동에 미치는 영향에 관한 실증적 연구 : 해운기업을 중심으로,” 창원대학교 대학원 석사학위논문.
- [5] 오광록(1983), “組織行爲에 있어서 葛藤에 관한 研究”, 충남대학교 경상대학부설 경영경제연구소, 경상논집, 제5호,

- 제2권, p.417-439.
- [6] 이대희(2006), “집단간 갈등요인이 직무만족과 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 경원대학교 대학원 박사학위논문.
- [7] 홍기선(1986), 의사소통론, 서울, 나남출판사.
- [8] 홍남선(1982), “업적평가에 있어서 종업원의 참여도가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- [9] Bailey, D.E.(2000), “Modeling work group effectiveness in high-technology manufacturing environments,” *IIE Transactions*, 32(4), pp. 361-368.
- [10] Blanchard, F.A. Weigel, K.H. and Cook, S.W.(1975), “The effect of relative competence of group members upon interpersonal attraction in cooperating interracial groups,” *Journal of Personality and Social Psychology*, 32, pp. 519-535.
- [11] Cartwright, D. & Zander, A.(eds.)(1968), *Group Dynamics: Research and Theory*. 2nd ed, Evanston: Row Peterson.
- [12] Daft, R.L.(2001), *Organization theory and design*. (7ed.) Cincinnati: South-Western College Publishing.
- [13] Donohue, W.A., Diez, M.E. & Hamilton, M.A.(1984), “Coding naturalistic negotiation interaction,” *Human Communication Research*, 10, pp. 403-426.
- [14] Dutton, J.E., Dukerich, J.M. and Harquail, C.V.(1994), “Organisational images and member identification,” *Administrative Science Quarterly*, 39, pp. 239 - 63.
- [15] Fisher, C.D. & Gitelson, R.(1983), “A Meta-Analysis of the correlates of Role Conflict and Ambiguity,” *Journal of Applied Psychology*, 68-2, pp. 330-331.
- [16] Gross, N. et(1966), *Role conflict and Its Resolution*, N.Y.: John Wiley & Sons.
- [17] Jablin, F.M.(1978), “Message-response and ‘openness’ in superior-subordinate communication,” In B. Ruben (Eds.), *Communication yearbook 2* (pp. 298-309). New Brunswick, NJ: Transaction Books.
- [18] Dutton, J.E., Dukerich, J.M. & Harquail, C.V.(1994), “Organizational Images and Member Identification,” *Administrative Science Quarterly*, Vol. 39, No. 2 (Jun., 1994), pp. 239-263.
- [19] Filley, A.C.(1978), “Some normative issues in conflict management,” *California Management Review*, 21(2), pp.61-66.
- [20] Fisher, B.A.(1978), *Perspectives on human communication*. New York: Macmillan.
- [21] George, J. M. & Bettenhausen, K.(1990), “Understanding prosocial behavior, sales performance, and turnover,” *Journal of Applied Psychology*, 75, pp. 698-709.
- [22] Gladslein. D.L.(1984), “Groups in context: a model of task group effectiveness.” *Administrative Science Quarterly*. 29, pp. 499-517.
- [23] Hocker, J.L. & Wilmot, W.W.(1991), *Interpersonal conflict* (3rd Ed.), Dubuque, IA: William C. Brown.
- [24] Jehn, K.A.(1995), “A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict,” *Administrative Science Quarterly*, 40, pp.256-282.
- [25] Keller, R.T.(1975), “Role conflict and ambiguity: Correlation With Job Satisfaction and Values,” *Personnel Psychology*, 28. pp. 57-64.
- [26] Mowday, R.T., Steers, R.M. & Porter, L.W.(1979), “The Measurement of Organizational Commitment,” *Journal of vocational Behaviour*, 14, pp. 224-247.
- [27] Moreby, D.H.(1990), “Communication problems inherent in a cross-cultural manning environment,” *Maritime Policy & Management*, 17(3), pp. 199-205.
- [28] Panina, D.Y.(2002), “Effects of group cohesiveness and procedural fairness context on the performance and stress of electronically monitored individuals.” *Dissertation Abstracts International: Section B. Sciences and Engineering*, 63(6B), 3069.
- [29] Pillai, R. & Willimas E.A.(2004), “Transformatinoal leadership, self-efficacy, group cohesiveness, commitment, and performance,” *Journal of Organizational Change Management*. 17(2), pp. 144-159.
- [30] Putnam, L.L.’ & Poole. M.S.(1987), “Conflict and negotiation.” In F. M. Jablin, L. L. Putnam, K. H. Roberts & L. W. Porter(Ed.), *Handbook of organizational communication*, Newbury Park, CA: Sage. pp.549-599.
- [31] Robbins, S.P.(1983), *Organizational theory: The Structure abd Design of Organizations*, Prentice-Hall, Inc, Englewood Cliff.
- [32] Saavedra, R., Earley, P.C. & Van Dyne, L.(1993), “Complex interdependence in task-performing groups,” *Journal of Applied Psychology*, 78, pp. 61-72.
- [33] Schermerhorn, J.R.(1993), *Management for productivity(4th ed.)*, Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- [34] Shaw, M.E.(1981), *Group Dynamics: The Psychology of Small Group Behavior*, McGraw-Hill, New York, NY.
- [35] Surra, C.A. & Longstreth, M.(1990), “Similarity of outcomes, interdependence, and conflict in dating relationships”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, pp. 501-516.
- [36] Thomas, K.W. & Schmidt, W.H.(1976), “A survey of managerial interests with respect to conflict,” *Academy*

of Management Review, 19(2), pp. 315-318.

- [37] Tutzauer, F.(1992), "The Communication of offers in dyadic bargaining" In L L Putnam & M. E. Poloff (eds), *Communication and negotiation*, Newbury Park, CA: Sage.
- [38] Wall, V. & Nolan. L.(1986), "Perceptions of inequity, satisfaction, and conflict in task-oriented groups," *Human Relations*, 39, pp. 1033-1052.
- [39] Walton, R.E. & Dutton. J. M.(1969), "The management of inter department conflict : A model and a review," *Administrative Science*. 14(1), pp. 73-82.
- [40] Winbow, A.(2002), "The importance of effective communication," *International Seminar on Maritime English Maritime Faculty*, Istanbul Technical University.

원고접수일 : 2012년 4월 30일
심사완료일 : 2012년 7월 16일
원고채택일 : 2012년 7월 19일