

조리종사자의 대인애착이 직무만족, 직무애착에 미치는 영향

장혁래[¶] · 김광수 · 안현모 · 전경철

김포대학 호텔조리과[¶] · 부산정보대학 호텔관광계열 · 세명대학교 호텔관광학부 ·
경기대학교 외식조리학과

The Influence of Culinary Employee's Interpersonal Attachment on Their Job Satisfaction and Job Attachment

Hyuk-Rae Jang[¶] · Kwoung-Soo Kim · Hyun-Mo Ahn · Kyong-Chul Jhun

Dept. of Hotel Culinary, Kimpo University[¶]
Dept. of Hotel & Tourism, Busan Information College
Dept. of Hotel & Tourism, Semyong University
Dept. of Foodservice & Culinary, Kyonggi University

Abstract

This study was conducted from 10 February 2011 until 2 March 2011 targeting culinary workers in deluxe hotels in Seoul. The data from 161 copies of questionnaire were analyzed using SPSS 17.0 for the factor analysis and the reliability test, and the multiple regression analysis was performed to verify the hypotheses. The results are as follows. First, correlation among interpersonal attachment, job satisfaction and job attachment showed that stable attachment had a significantly positive(+) effect on job satisfaction and job attachment. Second, unstable attachment had a negative effect on job satisfaction. Moreover, there were no correlations between job satisfaction and job attachment by the types of attachment. Third, for the effect of interpersonal attachment on job satisfaction, the stable one had a significantly positive(+) effect on job satisfaction; however, avoidant and unstable ones didn't have a significant effect on job satisfaction. Consequently, the results of this analysis suggest the future direction of culinary workers.

Key words: culinary employee's, interpersonal attachment, job satisfaction, job attachment

I. 서론

급속한 국내외식산업의 변화와 더불어 국내 많은 대학에서는 외식조리관련학과가 생겨나고 있다. 이들 외식관련 학과는 표현적이고 단편적인 내용을 넘어서 창업에서 연출에 이르기까지 점차적으로 깊이 있고 매력적인 학문으로 떠오르고 있는 반면 졸업 후 현장에서 일어나는 직무적인

이해도에 관한 연구는 부족하다. 따라서 본 연구는 외식조리관련학과를 전공한 관광호텔종사원을 대상으로 심리학적 특성에 따라 직무성과에 차이가 있을 것이라 생각하고 특 1.2급 호텔종사원들의 대인애착성향에 초점을 두었다. 종사원들의 직무와 관련된 요인이 조직의 성과와 관련되어 있다는 연구 결과(Jeong SJ et al 2011) 에 의하면 종사원들의 직무에 대한 만족도와 애착심, 충

[¶] : 장혁래, 010-2761-2342, E-mail: hrjang@kimpo.ac.kr, 경기도 김포시 월곶면 김포대학

성도를 높이는 것이 중요하며, 또한 조직 차원에서 보면 효율적인 인적 관리를 위한 시사점을 제공할 수 있다는 점에서 직무만족에 지속적으로 영향을 미치는 심리적 기제를 규명할 필요가 제기된다. 본 연구는 외식관련 학과를 졸업한 조리종사원의 직무성과(직무만족, 직무애착)에 미치는 영향요인으로서 조리종사원의 심리적 특성인 애착에 초점을 두었다. 애착은 한 개인이 타인과 관계를 형성하고 유지하는 특유한 방식으로 대인관계에서 비롯된 인지적·정서적 측면에 영향을 미친다. 조리종사원이 어떠한 애착성향을 가지고 있는가에 따라 대인관계의 형성·유지와 관계의 질 등에 영향을 미칠 것이며, 궁극적으로 개인의 직무성과를 높여줄 것으로 판단된다. 이는 조리종사원의 심리적 특성에 따라 직무에 애착하고 헌신하는 정도가 다르며 궁극적으로 그 기업의 장기적인 성과에도 긍정적인 영향을 미칠 가능성이 높기 때문이다. 따라서 본 연구는 외식관련학과를 졸업한 조리종사원의 대인애착과 애착특성을 파악하고 직무만족에 대한 영향력을 검증하여 외식관련학과 운영에 도움이 되고자 하는데 본 연구의 목적이 있다.

II. 이론적 배경

1. 대인애착

애착(attachment)은 Bowlby J(1980)가 인간의 사회적, 정서적 발달을 설명하는 역동적인 심리학적 패러다임으로서 처음 제기한 것으로, 부모 혹은 특정 대상과의 경험과 접촉을 통해 가지는 정서적 유대관계(Ainsworth M et al 1978)로, 개인의 자아개념 형성과 사회에 대한 관점 형성에 영향을 미치게 된다.

Bowlby J(1980)는 애착을 주 양육자와 유아 간의 강렬하고도 지속적인 정서적 유대로 정의하였다. 이처럼 애착은 대상과의 관계에서 능동적이고 애정적이고 상호작용적 관계의 한 양상이라 할 수 있다. 애착은 타인과의 접근성을 유지하고

긍정적으로 기여하는데 중요한 요소이다. 여기서 애착의 목표는 생리적 욕구와 같은 물질적인 것뿐만 아니라 정서적 만족이나 유대(affective bond)의 유지 등이다.

애착은 단순히 애착 대상에 의존하려는 것이 아닌, 애착 대상이 심리적인 안전기지가 되어 낮은 환경에 대한 두려움을 견디게 해 주는 기제로서 작용하며 아동의 주위 환경을 자유롭게 탐색할 수 있도록 하는 것으로 주위 환경에 적응하는데 필수적인 요소라고 할 수 있다(Fraley R C · Davis KE 1997; Trinke SJ · Bartholomew K 1997).

2) 애착의 특성

애착은 정서적 유대감, 상호작용적 관계성, 심리적 안정기제와 같은 특성 외에, 한 개인은 자신의 애착 대상과의 관계를 통해 정신표상(mental representation) 또는 내적 작동 모델(internal working model)을 형성한다(Bowlby J 1969, 1973, 1982). 각 개인은 양육자(애착 대상자)와의 반복된 상호작용 경험을 통하여 독특한 내적 작동 모델을 형성하며, 이러한 모델이 어떻게 형성되었는가에 따라 애착 성향이 상이하게 되며 대인관계에 대한 관계 신념과 사회적 상호작용에 영향을 미치게 된다(Pietromonaco PR · Lisa FB 1997).

애착의 질은 애착 대상이 자신의 요구에 대해 민감하게 반응하여 적절한 지지와 보살핌을 제공하는지의 여부에 따라 다른 사람들에 대해 긍정적이거나 부정적인 표상을 형성하게 된다(Bowlby J 1973). 자기와 타인 및 세계에 대해 내적으로 표상된 기대를 형성하며, 이 체계화된 기대가 내적 작동 모델이 되어 사고하고 행동하고 느낌을 조절하고 세계를 해석하고 예견하는 등에 지속적으로 영향을 주게 된다(Nelis SM · Rae G 2009).

이처럼 내적 작동 모델은 한 개인이 일상생활에서 환경과의 관계에서 축적한 자신과 세상에 대한 경험을 의식적이며 무의식적인 표상의 형태로 내재화하는 것이며, 사회적 상호작용에서 사회적 관계나 경험을 해석하고, 타인의 행동을 예

측하고, 자기에 대한 기대를 확증하고 유지하도록 돕는 암묵적 결정 규칙적으로 작용한다. 환언하면, 내적 작동 모델은 대상과 세계를 지각하고 조직하여, 적합한 행동 체계를 이끄는 일종의 인지적-정서적 구조로서, 이는 과거 경험을 타당하게 하려는 시도를 표상하고 현재와 미래의 사건들을 이해하려는 틀을 제공한다.

3) 애착의 유형

Ainsworth M et al(1978)에 따르면 애착성향은 사고, 느낌, 행동양상에서 차이를 가져오며 대인관계에서 비롯되는 인지적, 정서적, 동기적 측면에 영향을 미쳐, 개인의 대인감정 경험, 대인관계양상, 갈등 상황과 스트레스 대처방식 등에서 차이를 보인다고 하였다. 선행 연구(Ainsworth M et al 1978; Hazan C · Shaver PR 1994)들은 애착 조직화 혹은 모델화의 양상에 따라 개인차가 있으며 이는 개인의 사고, 느낌, 행동양상에서 차이를 나타낸다고 주장한다. 안정된 애착관계를 형성한 개인은 더 활발하고 문제해결 상황에서도 더 성취 지향적이며(Ainsworth M et al 1978), 직무성 과도 높고 긍정적인 대인관계를 형성한다. Hazan C · Shaver PR(1994)는 영아기에 양육자에 대해 형성된 애착양식이 성인기에도 지속된다는 가정 하에 (Ainsworth M et al(1978)이 제안한 세 가지 애착양식(안정형, 회피형, 불안형)을 성인들에게 그대로 적용하였다. 첫째, 가까워짐에 대해 편안하게 느끼는 안정형 애착성향, 둘째, 타인에게 의존하는 것을 두려워하는 회피형 애착성향, 셋째, 버림을 받거나 사랑받지 못할까 불안해하거나 두려워하는 불안 애착성향이 그것이다.

(1) 안정형 애착(secure attachment)

안정형 애착의 소유자는 타인과의 관계에 대해 긍정적인 관점(Bartholomew KL 1991)을 유지하여 타인에 대한 신뢰도가 높아 타인을 의지하고 신뢰할 수 있는 존재로 여기고 자기를 개방하는 데 크게 불안해하지 않는다. 이들은 타인과 비교

적 쉽게 사귀며, 서로에게 의지할 때에 편안함을 느끼며, 친밀한 관계로 인한 독립성 침해를 걱정하거나 타인과 너무 가까워지거나 버림받게 되는 것에 대해 두려워하지 않기 때문에 적응적인 방향으로 친밀한 관계를 형성하고 유지할 수 있다. 또한 관계에 대해 보다 높은 수준의 만족도와 적응도를 보인다(Carnelly KB et al 1994).

또한 안정형 애착은 대인관계에 있어서도 상대방을 배려하고 존중해야 한다는 신념을 가지고 있기 때문에 다른 애착성향보다 오래 지속되는 경향이 있으며 상대에 대한 배려가 높다. 안정적인 애착성향이 높은 사람은 사람과의 관계에서 편안함을 느끼는 것으로 보이며 높은 수준의 신뢰, 헌신, 만족, 상호의존성향을 보이며 자기 노출적이다. 또한 타인에게 행복하고 긍정적이고 신뢰할만한 사람으로 보여진다(Hazan C · Shaver PR 1994).

(2) 회피형 애착(avoidant attachment)

회피형 애착 소유자는 자신에 대해서는 긍정적인 관점을 유지하고 있어서 자기 가치감과 자기 주장성은 높은 편이지만(Collins NL · Stephen JR 1994), 상대방에 대한 신뢰도가 낮아 상대방에게 의지하는 것에 어려움을 느끼며 타인과 가까워지면 불편함을 느끼는 데다가 타인이 자신에게 지나치게 가까워지려 할까봐 걱정하여 친밀한 관계 형성을 회피하는 경향이 있다. 이들은 인간본성에 대해 부정적인 관점을 지니며 상대방에 대해 높은 공격 성향과 자기방어 성향을 보인다(Bartholomew KL 1991). 이들은 타인들과의 관계 속에서 자신의 독립성이 침해되는 것을 두려워하여 정서적으로 방어적 자세를 취하여 친밀한 관계형성을 어렵다(Fraley RC · Davis KE 1997).

따라서 이들은 상대방에 대한 배려가 낮고 상대방의 반응에 민감하지 않으며 상대에 대한 적응도가 낮으며, 자기노출을 꺼리고 관계에 덜 만족하는 경향이 있다(Cassidy JS et al 1996).

(3) 불안형 애착(anxious/ambivalent attachment)

불안형 애착 소유자는 인간본성에 대한 다소 부정적이어서 자신에 대해서도 타인에 대해서도 부정적인 관점을 가지고 있으며, 타인을 이해하기 복잡하고 어렵다고 지각하는 경향이 있다. 이들은 타인과 지나치게 가까워지기를 원하지만 자신이 원하는 만큼 타인이 자신과 가까워지려 하지 않는 것을 걱정하며 버림받거나 사랑받지 못할까봐 두려움을 갖는 경향이 있으며, 대인관계를 불만족스럽게 느끼며 관계에 대해 강한 통제적 신념을 보인다(Collins NL · Stephen JR 1994).

이들은 자기 확신이나 자기 주장성 자신감, 자존감이 낮음으로 인해 친밀한 관계에서 버림받을 수 있다고 두려워한다(Bartholomew KL 1991).

조리 종사원이 어떠한 애착성향을 가지고 있는가에 따라 서비스 조직과의 관계형성과 유지하도록 방식이 달라지며 조리종사원의 직무에 임하는 심리적인 만족이나 애착, 그리고 조직에 대한 태도가 달라질 수 있다.

최근에는 애착연구의 대상이 5~6세의 유치원 유아들에서 초등학교 저학년까지 확대되고 있으며 실험상황이 아닌 자연스런 상황에서 애착안정성을 연구할 수 있는 애착 Q-sort를 이용한 연구도 이루어져 왔다(박은경 2004). 그리고 아동기 애착과 관련한 연구들을 살펴보면, 우선 어머니의 아동기 경험을 다룬 연구들은 생애 초기의 부정적인 애착형성이 성인기에 결혼갈등을 야기 시키고(박응임 1995), 부모가 되었을 때 자녀와의 애착에서도 문제를 일으킨다고 보고하고 있으며(Strand PS · Wahler RG 1996), 어머니의 아동기 경험에 의한 모의애착 유형, 자아분화, 양육행동 등으로 살펴본 연구와(Chung MJ et al 2004), 어머니의 양육행동, 어머니의 심리·정서적인 부분인 우울, 인성, 정서 등으로 살펴 본 연구(유우영 1998) 등이 있고, 취업모와 자녀 간 애착 안정성과 관련 변인간의 관계에 관한 연구 등이 있다(김유미 2007). 애착유형과 직무만족도간의 관계에서

안정형 애착이 직무만족도 수준이 높은 것으로 나타났으며, 대인관계, 직장애착 수준이 전반적으로 높은 것으로 나타났다(권상아 2003). 애착에 관한 연구는 환경과의 상호작용에서 인간의 적응을 설명하는 많은 인간발달 연구의 토대가 되었다. 인간 초기 경험에 중점을 둔 연구는 많은 인간 발달에 영향을 주었으며, 영유아기의 애착 과정의 설명과 안정적 불안정적 자녀-양육자 애착관계에 대한 개인차와 기능 그리고 그 영향에 대한 관심이 점차 증가하고 있다.

2. 직무만족

직무만족은 조직성과를 예측하는데 있어서 중요 지표일 뿐만 아니라 개인의 욕구와 조직의 목적을 통합하는데 있어서 중요한 역할을 한다(Woo CB 1995). 직무에 만족하는 종사원은 능률적이고 창의적으로 생산성 제고에 크게 기여한다. 직무만족이 높아지면 긍정적 감정을 갖게 되며 즐거운 직장 생활이 유지되어 원만한 인간관계가 형성되고 조직에 대한 애사심도 증가하게 될 것이다. 이로 인해 이직율과 결근율이 감소되어 직장에 대해 안전성을 느끼고 나아가 조직에 대한 애착심을 강화하게 된다.

직무만족은 직무 개념이 복잡하고 심리적이고 주관적인 요소를 포함하기 때문에 연구자마다 직무 만족을 약간 다르게 개념 정의하고 있다. 직무만족은 개인의 직무와 그 직무의 상황요인들에 대한 구체적 그리고 총체적인 감정적·정서적 태도와 느낌으로 정의되며, 또한 직무만족은 직무에 대한 개인의 태도와 보상의 정도를 평가하여 획득되는 주관적 감정 상태를 포함한다(Kim J M · Yoon JH 2002, Oh YS 2008). 이처럼 직무만족은 개인의 감정·태도·성취감과 같은 심리적이고 주관적인 측면은 물론이고, 보상 등과 같은 객관적인 측면에 대한 평가적 인지적 측면을 포함하는 복합적인 개념으로 이해하여야 한다.

본 연구에서 조리 종사원의 직무만족은 자신의 직무와 이로부터 누릴 수 있는 임금, 성취, 승진기

회 등의 여러 가지 직무조건에 대하여 얼마나 만족하는가하는 물리적·심리적 만족에 대한 종사원 자신의 인식 정도이다.

3. 직무애착

Hazan C·Phillip RS(1987)는 18세에서 79세 사이의 성인들을 대상으로 한 연구에서, 회피형 애착 소유자는 직장에서의 일을 충족되지 않은 애착욕구를 회피하려는 수단으로 이용하는 경향을 보였다. 그 결과, 장시간 일을 하고 거의 휴일도 갖지 않으며, 혼자서 일을 하려고 하는 경향을 보였다. 불안형 애착 소유자들은 다른 사람들로 부터 칭찬을 얻기 위한 수단으로 일을 하였고, 타인과 함께 일하는 것을 선호하면서 과도한 책임을 지는 것을 자초하며 자아 존중감의 상실, 불평 및 실패감을 보였다. 안정형 애착 소유자는 높은 수준의 직무만족과 직무성취를 보였고, 인간관계에 대한 불안감이 적었고 실패감도 적었으며, 일과 함께 관계와 건강도 중요시하는 태도를 보였고, 직무에 대한 성실한 태도와 직장에 대한 더 적은 분노, 우울, 불안을 보이는 것으로 나타났다.

Pietromonaco PR·Lisa FB(1997)는 안정형 애착이 외부환경에 대해 긍정적이고 객관적인 평가를 하게 하는 반면, 불안형 애착은 객관적인 스트레스 요인이 없을 때조차도 시간과 공간에 관계없이 스트레스, 긴장 그리고 불만족을 경험하게 한다는 것을 보여줌으로써 성인기 애착이 스트레스에 영향을 미친다는 것을 보여주었다. 따라서 애착과 직무애착 및 헌신 및 직무수행의 질과 관계가 높은 지적 능력, 인성 그리고 스트레스와의 관계는 애착이 직무애착 및 헌신 및 직무의 질에

영향을 미칠 수 있다는 것을 간접적으로 추론할 수 있다.

Ⅲ. 조사 설계

1. 연구모형과 가설설정

1) 연구의 모형

이상과 같은 선행연구는 대인에착성향이 어떠한가에 따라 직무성취에 많은 차이를 보인다는 것을 실증하고 있다(Chung MJ et al 2004). 본 연구는 외식조리관련학과 졸업생으로 관광호텔 조리부분에 근무하는 종사자들의 대인에착이 직무만족에 미치는 영향과 직무만족으로 인한 직무애착에 미치는 영향을 검증하고자 하였다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 앞의 선행연구(권상아 2003) 고찰을 근거로 하여 대인에착(안정형, 회피형과 불안형), 직무만족과 직무애착을 주요 변수로 설정하였다.

연구의 목적을 달성하기 위해서 선행연구를 토대로 얻어진 연구의 모형을 제시하면 다음과 같다.

2) 연구의 가설

가설1. 조리종사원의 대인에착은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설2. 조리종사원의 대인에착은 직무애착에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설3. 조리종사원의 직무만족은 직무애착에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설4. 조리종사원의 대인에착은 직무만족을 매개로 하여 직무애착에 유의한 영향을 미칠 것이다.



<Fig. 1> Research model

2. 변수의 조작적 정의

본 연구의 변수에 대한 정의는 첫째, 대인에착(Interpersonal attachment)은 한 개인이 자신과 가장 가까운 사람에 대해서 느끼는 강한 감정적 유대관계를 뜻하는 것으로(Ainsworth M et al 1978), 본 연구에서의 대인에착은 조리 종사원이 대인관계를 형성하고 유지하려고 노력하는 정도로 정의하고자 한다.

둘째, 직무만족은 각 개인이 조직체 내에서 맡고 있는 직무를 수행하면서 느끼는 개인의 만족 정도를 나타낸 것으로 본 연구의 직무만족은 조리종사자들의 조리업무수행에 대한 전반적인 만족의 정도로 정의하고자 한다.

셋째, 직무애착은 조리종사원이 자신의 직무에 대해 심리적으로 동일시하고 열중하는 정도로 정의하고자 하며, 측정항목은 1:‘전혀 그렇지 않다’, 2:‘그렇지 않다’, 3:‘그저 그렇다’, 4:‘그렇다’, 5:‘매우 그렇다’의 5점 척도로 측정하였다.

3. 조사설계와 분석방법

1) 조사설계

본 연구는 서울시내에 위치한 특 1.2급 관광호텔(팔레스, 임페리얼펠리스, 라마다 서울, 그랜드 인터컨티넨탈 호텔) 조리종사원을 대상으로 2011년 2월 10일부터 3월 2일까지 약 20일 동안 총 200부를 배포하여 170부를 회수했으며 이 가운데 부적합한 설문지 9부를 제외하고 총 161부를 최종 분석 자료로 사용하였다.

2) 분석방법

조사대상자의 인구학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 수행하였으며, 대인에착과 직무성과(직무만족, 직무애착) 간의 관계는 Person 상관관계 분석, 대인에착이 직무만족과 직무애착에 미치는 영향은 회귀분석과 매개회귀분석 기법을 사용하여 실증 분석하였다.

3. 설문지 구성

본 설문문항은 지금까지 고찰한 선행연구들을 통하여 취합한 연구의 변수들을 대상으로 본 연구에 맞게 일부 수정하여 객관성 있는 항목을 추출하였다. 설문지는 크게 4개 부분으로 구성하였다. 대인에착은 Ainsworth M et al(1978), Bartholomew KL(1991), Hazan C·Phillip RS(1987)의 연구를 참고로 총11개 항목을 선정하였고, 직무만족은 Kim JM·Yoon JH(2002)의 연구를 참고로 5문항을 선정하였다. 직무애착은 Pietromonaco PR·Lisa FB(1997)의 연구를 참고로 5문항으로 구성하였으며, 인구통계학적 특성을 파악하기 위한 5문항으로 구성하였다.

IV. 실증 분석

1. 인구통계적 특성 분석

본 연구의 인구통계학적 특성은 다음 <Table 1>과 같이, 남성(52.8%)이 여성(47.2%)보다 많았고, 연령에서는 20대가 66.5%로 다수를 이루었고, 조사대상자의 92.5%가 미혼이었다. 재직기간은 1년 미만이 54.0%로 가장 많았고, 1-3년 미만이 37.9%로 나타났다. 고용형태에서는 정규직이 36.0%, 연봉계약직이 28.0%, 임시직이 26.7% 등으로 나타났다.

2. 측정변수의 신뢰성

영향요인인 조리종사자의 대인에착에 속한 측정항목의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위하여 <Table 2>와 같이 탐색적 요인분석을 실시하였는데, 이 때 고유치 기준을 1.0 이상인 요인들이 선정되도록 하였으며, 요인적재량이 0.5 이상이면 유의한 것으로 간주하였다. 각 구성개념별 측정지표들의 내적일관성을 판단하기 위한 Cronbachs alpha 값은 일반적으로 요구되어지는 기준값인 0.60 이상으로 나타나 구성개념별 모두 충분한 신뢰성을 확보한 것으로 나타났다.

<Table 1> Configuration of the questionnaire

Factor	Questionnaire configuration	Frequency	Rate
Gender	female	76	47.2
	male	85	52.8
Age	20 years	107	66.5
	30 years	13	8.0
	40 years	41	25.5
Marital status	Married	12	7.5
	Single	149	92.5
Tenure	< 1 year	87	54.0
	1-3 years	61	37.9
	3-6 years	9	5.6
	6 years <	4	2.5
Employment Type	Temporary	43	26.7
	Contract	45	28.0
	Regular employees	58	36.0
	Supervisor	15	9.3

<Table 2> Factor analysis of attachment

Measurement item	secure	avoidant	anxious
I want to completely emotionally intimate with someone else.	0.832	0.261	0.014
I want to completely keep others in mind.	0.808	0.175	0.088
It is very important for me to feel a sense of independence	0.712	0.221	0.357
I have difficulty in trusting others.	0.667	0.258	0.456
I feel uncomfortable with others' approaching.	0.242	0.875	0.101
I have trouble making friends.	0.245	0.848	0.141
I get advice on my problems from others.	0.142	0.583	0.210
I do not rely on others.	0.487	0.515	0.459
I often feel insecure when encountering others.	0.033	0.133	0.873
I feel uncomfortable to others.	0.230	0.148	0.805
I cannot feel comfortable with others.	0.317	0.434	0.548
Eigen value	2.827	2.532	2.337
α	0.731	0.761	0.711
% of variance	25.69	23.01	21.24
% of Cumulative	25.69	48.71	69.96

3. 상관관계

대인에착, 직무만족과 직무에착 간의 상관관계를 조사한 결과 <Table 3>과 같다.

안정형 애착은 직무만족(Person 상관계수: 0.205*)과 직무에착(0.172*)과 유의한 정적(+) 상관관계를 보였다. 회피형과 불안형 애착은 직무만족

<Table 3> Correlation coefficients between variables

Factor	M	SD	Secure	Avoidant	Anxious	Job Satisfaction	Job Attachment
Stable	3.56	0.679	1				
Avoidant	3.35	0.878	-0.275**	1			
Unstable	3.40	0.780	-0.053	0.574**	1		
Job Satisfaction	2.86	0.950	0.205*	-0.213**	-0.185*	1	
Job Attachment	3.37	0.791	0.172*	-0.088	-0.099	0.579**	1

*p<0.05, **p<0.01

<Table 4> Regression between interpersonal attachment and job satisfaction

Factor	β	SE	Beta	t	p
Constant	0.572	0.171		3.341	0.001
Stable	0.240	0.060	0.236	4.030	0.000
Avoidant	0.451	0.058	0.461	7.812	0.000
Unstable	0.098	0.053	0.093	1.845	0.066

$R^2=0.515$, Adjusted $R^2=0.510$, $F=116.015$

(-0.213**, -0.185*)과 유의한 부적(-) 상관관계를 보였다. 애착 유형에 따라 직무만족과 직무애착과의 상관관계가 다를 수 있다.

4. 가설검증

1) 대인애착이 직무만족에 미치는 영향

대인애착이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과 <Table 4>에서 보는 바와 같이 안정형과 회피형은 직무만족에 유의한 정적(+) 영향을 미친 ($p<0.001$) 반면에, 불안형은 직무만족에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

따라서 조리 종사원이 안정적 애착 성향을 가질수록 종사원의 직무만족도는 높아진 반면에, 불안형 애착 성향을 가진 종사원일수록 직무만족도는 낮아진다는 것을 알 수 있다.

2) 대인애착이 직무애착에 미치는 영향

대인애착이 직무애착에 미치는 영향을 분석한 결과 <Table 5>에서 보는 바와 같다.

안정형 애착만이 직무애착에 유의한 정적 영향을 미치고 있었다. 특이한 사항은 통계적으로 유의하지는 않지만 회피형과 불안형 애착은 직무애착에 긍정적인 영향을 보이고 있었다. 이러한 결과는 안정형 애착 성향을 가질수록 종사원의 직무에 대한 애착은 높아진다는 것을 의미한다.

3) 직무만족이 직무애착에 미치는 영향

직무만족이 직무애착에 미치는 영향을 분석한 결과 <Table 6>에서 보는 바와 같이 직무만족은 직무애착에 유의한 영향($p<0.001$)을 미치는 것으로 나타났다. 조리 종사원의 직무만족도가 높을수록 직무에 대한 애착도 역시 높아진다는 것을 의미한다.

4) 대인애착과 직무만족이 직무애착에 미치는 영향

대인애착과 직무만족이 직무애착에 미치는 영향을 분석한 결과 <Table 7>에서 보는 바와 같이 대인애착의 안정형 그리고 직무만족은 직무애착

<Table 5> Results of effect relations between interpersonal attachment and job attachment

Factor	β	SE	Beta	t	p
Constant	0.640	0.174		3.677	0.000
Stable	0.427	0.059	0.453	7.260	0.000
Avoidant	0.158	0.061	0.161	2.600	0.010
Unstable	0.139	0.054	0.138	2.589	0.010

*: $p<0.05$, **: $p<0.01$, ***: $p<0.001$, $R^2=0.459$, Adjusted $R^2=0.454$, $F=92.706$

<Table 6> Regression between job satisfaction and job attachment

Factor	β	SE	Beta	t	p
Constant	1.052	0.143		7.335	0.000
Job Satisfaction	0.656	0.039	0.681	16.886	0.000

*: $p<0.05$, **: $p<0.01$, ***: $p<0.001$, $R^2=0.464$, Adjusted $R^2=0.462$, $F=285.149$

<Table 7> Regression among interpersonal attachment, job satisfaction and job attachment

Factor	β	SE	Beta	t	p
Constant	0.418	0.164		2.549	0.011
Secure	0.251	0.059	0.266	4.238	0.000
Avoidant	0.064	0.058	0.066	1.116	0.265
Anxious	0.101	0.050	0.100	2.025	0.044
Job Satisfaction	0.390	0.052	0.404	7.490	0.000

*:p<.05, **:p<.01, ***:p<.001, R²=0.538, Adjusted R²=0.532, F=95.237

에 유의한 영향(p<0.001)을 미치는 것으로 나타났으나, 회피형과 불안형은 유의적인 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었다.

V. 결론 및 제언

많은 선행연구들이 종사원들의 직무와 관련된 요인이 조직의 성과와 관련되어 있음을 실증하였다. 따라서 종사원들의 직무에 대한 만족도와 애착심, 충성도를 높이는 것이 중요한데, 직무만족과 직무애착에 지속적으로 영향을 미치는 심리적 기제를 규명할 필요가 제기된다.

본 연구는 외식관련 학과를 졸업한 관광호텔 조리 종사원의 직무성과(직무만족, 직무애착)에 미치는 영향요인으로서 조리 종사원의 심리적 특성인 대인에착에 초점을 두었다. 애착은 한 개인이 타인과 관계를 형성하고 유지하는 특유한 방식으로 대인관계에서 비롯된 인지적·정서적 측면에 영향을 미친다. 조리 종사원이 어떠한 애착성향을 가지고 있는냐에 따라 대인관계의 형성·유지와 관계의 질 등에 영향을 미칠 것이며, 궁극적으로 개인의 직무성과에도 영향을 미친다.

본 연구 결과 역시 이러한 선행 연구 결과와 일부 일치하는 결과를 얻었다. 우선 대인에착, 직무만족과 직무애착 간의 상관관계를 조사한 결과 안정형 애착은 직무만족과 직무애착과 유의한 정적(+) 상관관계를 보인 반면에, 회피형과 불안형 애착은 직무만족과 유의한 부적(-) 상관관계를 보였다. 부분적이기는 하지만 애착 유형에 따라 직무만족과 직무애착과의 상관관계가 다를 수 있다.

대인에착이 직무만족에 미치는 영향을 분석할 결과 안정형은 직무만족에 유의한 정적(+) 영향을 미친 반면에, 회피형과 불안형은 직무만족에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

따라서 조리 종사원이 안정적 애착 성향을 가질수록 종사원의 직무만족도는 높아진 반면에, 불안형 애착 성향을 가진 종사원일수록 직무만족도는 낮아진다는 것을 알 수 있다. 대인에착이 직무애착에 미치는 영향을 분석할 결과 안정형 애착만이 직무애착에 유의한 정적 영향을 미치고 있었다. 안정형 애착 성향을 가질수록 종사원의 직무에 대한 애착은 높아진다는 것을 의미한다. 마지막으로 대인에착의 안정형 애착은 직무만족을 매개로 하여 직무애착에 영향을 미치고 있었다. 즉 안정적 대인 애착을 가질수록 직무에 대한 만족도가 높으며 그 결과 직무에 대한 애착 역시 높아진다는 것을 의미한다. 이러한 결과는 사립대학교 행정직원의 애착유형과 직무만족도와와의 관계를 검증한 결과 애착유형과 직무만족와는 유의한 차이가 있고, 직무만족의 하위차원인 업무만족, 대인관계만족에서도 유의한 차이를 보였으며, 직장 애착도와는 유의한 차이가 없는 것으로 나타난 김영진(2005)의 연구와 그 맥을 같이하고 있다.

따라서 연구 결과를 종합해 볼 때, 종사원의 직무만족과 직무애착에 지속적으로 영향을 미치는 심리적 기제로 선택한 대인에착은 직무만족과 직무애착에 상이한 방식으로 상관관계를 가지고 있었으나 그 영향에서는 직무애착보다는 직무만족에 보다 직접적인 연관성을 가졌다. 대인에착 유형 가운데 안정형만이 직무애착에 직무만족을 매개로 하여 영향을 미치고 있다. 애착이 비교적 변

하기 어려운 심리적 특성이라는 점을 고려하면 조직 차원의 인사관리에서 종사원 선발시 대인에착 성향을 측정하여 보다 안정적 애착 소유자를 채용하는 것은 중요하다고 할 수 있다. 하지만 입사후 지속적인 안정적 애착 성향을 가질 수 있도록 조직 분위기와 다양한 프로그램을 통해 관리하는 것 역시 중요하다.

그러나 향후 외식관련학과 전공자와 비전공자를 대상으로 비교 연구를 통해 외식관련 학과 종사자들이 대인에착 성향이 상이한지와 직무만족과 직무애착 정도에 차이가 있는지, 그리고 대인에착이 직무만족과 직무애착에 미치는 영향에 차이가 있는지를 연구함으로써 종사원 채용과 인적 관리에 보다 깊은 시사점을 줄 수 있을 것이다.

또한 인구학적 특성을 조절 변수로 하여 인구학적 사항에 따라 세분화하여 변수간 관계 차이를 규명함으로써 향후 사후 인적 관리에 유용할 것이다. 이와 같은 연구에 대한 결과에도 불구하고 본 연구는 호텔에 근무하는 종사자들을 표본으로 설정 하였다는 점에서 일반화 하기에는 한계가 있을 것으로 사료된다. 따라서 향후 연구에서는 보다 다양한 표본을 설정하여 대인에착에 대한 연구가 이루어지길 기대해 본다.

한글 초록

본 연구는 2011년 2월 10일부터 2011년 3월 2일까지 서울지역 특급호텔 조리종사자를 대상으로 실시하였으며, 총 161부에 대하여 SPSS 17.0을 이용하여 요인분석과 신뢰성 검증을 실시하고 제시된 연구가설을 검증하기 위해서 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과 첫째, 대인에착, 직무만족과 직무애착 간의 상관관계를 조사한 결과 안정형 애착은 직무만족과 직무애착에 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 둘째, 불안형 애착은 직무만족에 부(-)의 상관관계를 보였다. 그리고 애착 유형에 따라 직무만족과 직무애착과의 상관관계가 없는 것을 확인할 수 있다. 셋

째, 대인에착이 직무만족에 미치는 영향을 분석할 결과 안정형은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미친 반면에, 회피형과 불안형은 직무만족에 유의적인 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 따라서 이와 같은 분석결과를 바탕으로 외식조리종사자의 유용한 시사점을 제시하였다.

감사의 글

이 논문은 2012학년도 김포대학교의 연구비 지원에 의하여 연구되었습니다.

참고문헌

- 권상아 (2003). 에고 그램에 나타난 성격유형과 심리적 강인성이 직무만족과 심리적 안녕감에 미치는 영향. 한양대학교, 24, 서울
- 김유미 (2007). 애착의 세대 전이 유형별 관련 요인 비교 분석. 숙명여자대학교, 15, 서울
- 박은경 (2004). 맞벌이 부부 영·유아의 애착형성에 영향을 미치는 요인 연구. 목원 대학교, 33, 대전
- 박응임 (1995). 영아-어머니간의 애착 유형과 그 관련변인. 이화여자대학교, 14, 서울
- 유우영 (1998). 유아의 사회적 적응에 영향을 미치는 어머니 양육관련변인의 인과관계. 전남대학교, 21, 광주
- Ainsworth M · Salter D · Mary C (1978). Blehar everett waters, and s. wall. Patterns of attachment: A Psychological study of the strange situation. Hillsdale, NJ: Erlbaum 58.
- Baron RM · Kenny DA (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic. and statistical considerations. *J Personality & Social Psychology* 51(6): 1173-1182.
- Bartholomew KL (1991). Michael horowitz. attachment styles among young adults: A Test of a four-category model. *J Personality & Social*

- Psychology* 61(2): 226-244.
- Bowlby J(1969). Attachment and loss. 1. Attachment. New York: Basic Books. 43.
- Bowlby J(1980). Attachment and loss. 3. Loss: sadness and depression. New York: Basic Books. 32.
- Bowlby J(1973). Attachment and loss. 2. separation, anxiety, and anger. New York: Basic Books. 81.
- Carnelly KB · Paula RP · Kenneth J(1994), Depression, working models of others, and relationship functioning. *J Personality & Social Psychology* 66(1): 127-140.
- Cassidy JS · Kirsh KL · Ross DP(1996). Attachment and representation of peer relationship. *Developmental Psychology* 32(5): 892-904.
- Chung MJ · Chun YJ · Kim J(2004). Effects of three-generation family experiences and coping behaviors of Korean children on their behavior problems *J Korean Home Econ Assoc* 42(2): 133-150.
- Collins NL · Read SJ(1994). Cognitive representations of attachment: The content and function of working models. In K. Bartholomew & D. Perlman(Eds.), *Attachment processes in adulthood*. London: Jessica Kingsley. 53-92.
- Fraley RC · Davis KE(1997). Attachment formation and transfer in young adults' close relationships and romantic relationships. *Personal Relationships* 4(2) : 131-144.
- Hazan C · Phillip R S (1987). Romantic love conceptualized as an attachment process. *J Personality & Social Psychology* 52(3): 511-524.
- Hazan C · Shaver PR (1994). Attachment as an organizational framework for research on close relationships. *Psychological Inquiry* 5(2): 1-22.
- Kim JM · Yoon JH (2002). A comparative analysis on job satisfaction of casual Workers versus permanent workers at deluxe hotels, *Tourism Sci Soc Korea* 25(2): 275-294.
- Nelis SM · Rae G(2009). Brief report: Peer attachment in adolescents. *J Adolescence* 32(2): 443-447.
- Oh YS(2008). The Effects of High-involving work system on self-leadership, job satisfaction and organizational commitment in the foodservice industry. *Korean J Culinary Res* 14(2) : 193-204.
- Pietromonaco PR · Lisa FB(1997). Working models of attachment and daily social interactions. *J Personality & Psychology* 73(6): 1409-1423.
- Strand PS · Wahler RG(1996). Predicting maladaptive parenting: Role of maternal object relations. *J Clinical Child Psychology* 25(1): 43-51.
- Trinke SJ · Bartholomew K(1997). Hierarchies of attachment relationships in young adulthood. *J Social & Personal Relationships* 14(1) : 603-625.
- Woo CB(1995). Determinants of job satisfaction of hotel employees. *Tourism Sci Soc Korea* 18(2): 23-33.

2011년 12월 06일 접수
 2012년 03월 20일 1차 논문수정
 2012년 10월 26일 2차 논문수정
 2012년 11월 07일 3차 논문수정
 2013년 11월 19일 게재확정