

특수경비원이 지각한 조직 내 의사소통이 대인관계 능력의 매개효과를 통한 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향*

양문승** · 오세연*** · 윤경희****

〈요 약〉

이 연구에서는 특수경비원의 조직 내 의사소통이 직무만족과 직무몰입에 영향을 미치는데 있어서의 대인관계 능력의 매개효과를 살펴보기 위해 교육시설·공항·교통시설에서 근무하고 있는 특수경비원을 대상으로 2015년 9월 20일부터 2015년 10월 20일까지 설문조사를 실시하였다.

연구의 분석 결과는 다음과 같이 나타났다.

대인관계 능력 매개 효과 분석모형도는 포화모형도이며, 직무만족(직무몰입)에 대한 대인관계 능력의 매개 효과 분석 결과를 살펴보면, 대인관계와 의사소통의 수준이 높을수록 직무만족(직무몰입) 수준이 높게 나타났으며, 또한 대인관계에서 의사소통 수준이 높을수록 대인관계 수준도 높게 나타났다. SMC에서는 직무만족이 23.9%, 직무몰입이 11.6%, 대인관계는 19.3% 설명한다. 또한, 직무몰입에 대한 대인관계 능력의 매개 효과 분석의 결과는 의사소통이 직무만족(직무몰입)에 미치는 영향에 대인관계가 매개효과가 존재함을 확인할 수 있다. 의사소통이 대인관계에 미치는 직접효과는 통계적 유의도가 나타났다.

이 연구의 결과를 종합해 보면, 특수경비원의 조직 내 의사소통이 직무만족과 직무몰입에 영향을 미치는데 대인관계 능력의 매개 효과가 있는 것으로 나타났다.

주제어 : 특수경비원, 조직 의사소통, 직무만족, 직무몰입, 조직 커뮤니케이션

* 이 논문은 2015학년도 원광대학교의 교비지원에 의해 수행됨.
** 원광대학교 경찰행정학과 교수, 원광대학교 경찰학연구소 소장, 제1저자.
*** 세명대학교 경찰행정학과 교수, 교신저자.
**** 원광대학교 경찰학연구소 연구교수, 공동저자.

목 차

- | |
|--------------------|
| I. 서 론 |
| II. 이론적 배경 |
| III. 연구방법 및 분석의 결과 |
| IV. 결 론 |

I. 서 론

조직에서의 목표달성을 위해서는 조직 구성원 각자 역할이 큰 영향을 미치는데 조직 운영 시스템에서는 계층 간·부문 간보다 효율적이고 생산적인 상호작용의 메커니즘이 요구되고 있으며, 이들의 역할을 수행하는 데 있어서 가장 중요한 변수로 작용하는데 이러한 상호작용의 중추적 역할 매개체가 바로 의사소통(communication)의 기능이라 할 수 있다.

조직의 의사소통은 조직 내 구성원이 서로 의견을 교환하고 조직 내에서 일어나는 각종 정보를 구성원에게 전달하는 과정을 말한다. 조직을 두 사람 이상이 모여 공동의 목표를 달성하기 위해 상호 작용하는 유기체라고 할 때, 이러한 상호작용은 의사소통이라는 수단을 통해서 가능하며 의사소통 없이는 경영기능도, 대인제도 유지 할 수 없다.

의사소통이 직무만족에 영향을 끼칠 것이라는 연구는 다수 학자에 의하여 연구 발표되어 왔으며, 의사소통과 직무만족 간의 상관관계에 대한 직접적인 연구는 1970년대 중반 이후에 이루어졌으나 의사소통 만족도에 관한 실질적인 연구가 나오게 된 것은 1990년 초반의 일로 그간의 연구결과 의사소통과 직무만족은 정의 관계가 어느 정도 있음이 증명되었다.

Lodahl과 Kejner(1965)은 연령, 직위 등이 높을수록 직무 몰입도가 높다고 하였으며, 측정모델의 측정요소로 직무 이외의 활동, 직무로 인한 만족정도, 직무우선 정도,

생활에서 직무가 차지하는 비중, 직무에 대한 자부심 등이다. 직무에 몰입된 사람은 직업이 그의 생활에 중요한 부분이고 전반적인 직무상황에 의해 개인적으로 매우 영향을 받으며, 작업 그 자체, 동료, 조직 등에 의해 많은 영향을 받으며, 그 직무에 관련된 가치를 내재화하고 직무수행이 중요한 만족 요인이 되며, 직무를 통해 자신의 가치를 실현하고자 하며, 직무수행에 최선을 다한다. 이와 같은 결과들은 의사소통과 직무만족 사이의 관계는 결론적으로 커뮤니케이션이 향상되면 직무만족도도 증가한다는 이론적 뒷받침을 강하게 시사하고 있는 것이다(장기열, 2006: 32-33).

따라서 이 연구는 국가 중요시설의 경비 및 도난·화재, 그 밖의 위험발생을 방지하는 등 특수경비 업무를 수행하는 특수경비원들의 의사소통이 직무만족과 직무몰입에 영향을 미치는데 있어서의 대인관계 능력의 매개효과를 살펴보고자 한다. 이를 위해 이 연구에서는 교육시설·공항·교통시설에서 근무하고 있는 특수경비원을 대상으로 2015년 9월 20일부터 2015년 10월 20일까지 설문조사를 실시하였다.

II. 이론적 배경

1. 조직 내 의사소통의 개념 및 유형

1) 조직 의사소통의 개념과 기능

조직 의사소통 또는 조직 커뮤니케이션의 개념은 매우 광범위하여 학자들마다 다른 견해를 보이고 있다. 이와 관련하여, Simth는 조직 의사소통은 조직변화를 일으키는 촉매이며, 한 조직 변화를 가능케 하는 하나의 수단이다. 따라서 좋은 조직의 의사소통이란 조직변화를 잘 일으킬 수 있는 능력을 뜻한다고 하였다.

Wiao는 조직 의사소통은 조직 내 체제 간에 상호 정보를 교환하는 활동으로 보고, 의사소통이 없으면 조직, 관리, 협동, 동기유발, 판매수요와 공급, 시장, 그리고 협동적 작업과정일 수 없다고 하였다. 유기현(2002)은 의사소통은 수평적, 수직적 대인관계에서 인간 상호간의 이해를 돕고 조직 내에서 상호 불신하는 풍토를 배제하는데 필수이라 하였고, 홍기선(1985)은 조직 커뮤니케이션은 조직의 개인, 개인과 개인, 조직과 사회를 연결하는 중요한 요소라고 하였다.

의사소통은 조직 내에서 중요한 기능으로 첫째, 의사소통은 조직구성 구성원들의

감정(emotion)을 표현하고 사회적 욕구(social needs)를 충족시키는 기능을 한다. 둘째, 의사소통은 조직구성원들의 동기(motivation) 유발을 촉진하는 기능을 한다. 셋째, 의사소통은 의사결정을 위한 주요한 정보(information)를 전달해 주는 기능을 한다. 넷째, 의사소통은 조직 구성원의 행동을 통제(control)하는 기능을 한다. 효과적인 의사소통은 조직 내의 상호이해를 촉진하고 조직의 불균형을 시정하여 의욕과 사기를 높이며, 협동심을 조성하여 능률을 더욱 향상시키며 목표달성을 성공으로 이룰 수 있다는 기능을 가진다.

2) 조직 의사소통의 유형

홍기선(1985)은 조직 의사소통유형에서 조직 내에서 메시지가 흐르는 과정을 의미하며, 조직의 여러 기능은 이러한 메시지 흐름의 결과로 이루어진다고 보았으며, 박영배(2010)는 의사소통의 경로에 따라 상향적·하향적·수평적 의사소통으로 구분하였고, 의사소통의 전달 수준에 따라 구두, 서면, 혼합, 시간적, 비언어적 의사소통으로, 의사소통이 사용되는 조직구조에 따라 공식적 의사소통에는 상향적·하향적·수평적 의사소통과 비공식적 의사소통으로, 피드백(feedback) 유무에 따라 일방적·쌍방적 의사소통으로 구분되고 있다.

공식적 의사소통에는 상위자와 하위자간에 공식적으로 구두나 문서 또는 기계화된 정보시스템에 의해 이루어지는 의사전달을 말하며, 여기에는 메시지가 수직적으로 흐르는 상·하향 의사소통과 수평적 의사소통은 조직에서 계층 수준이 같은 구성원 간 또는 부서 간 수평적으로 이루어지는 의사소통으로 나누고, 비공식적 의사소통은 자발적으로 이루어지는 자생적 의사소통으로 조직의 규칙이나 직책, 제도상의 관계와는 상관없이 개인적, 사회적 친분 등 조직구성원들의 일상적인 사회적 관계를 중심으로 이루어지는 의사소통을 말한다.

의사소통의 방향에 따라 수신자에게 일방적으로 메시지를 전달하는 일방적 의사소통과 피드백 되어 다시 전달자에게 되돌아오는 형태의 쌍방적 의사소통으로 분류하고 있다. 쌍방적 의사소통은 시간과 노력이 더 많이 필요하지만 보다 더 정확하고 효과적이며 전달자와 수신자 간에 신뢰성을 높일 수 있는 장점이 있다(이동규, 2012).

2. 직무만족의 개념 및 결정요인

1) 직무만족의 개념

직무란 조직의 구성원에게 각각 본인의 직책에 따라 부여되고 분할된 업무의 기술적 단위 또는 업무의 총체적이고 지속해서 수행하게 되는 임무이며, 직무만족(job satisfaction)이란 조직 환경과 개인 특성간의 상호작용의 결과로 생기는 개인의 직무에 대한 적응을 의미한다.

직무만족의 개념은 학자별로 다양한 형태로 정의를 하고 있는데 살펴보면 <표 1>과 같다.

<표 1> 직무만족의 개념

학자(연도)	직무만족에 대한 개념 정의
Smith (1955)	조직구성원이 그의 직무에 대해 가지고 있는 느낌
Bilm & Navlor (1968)	한 개인이 직무에 대하여 가지고 있는 태도
McCormick (1980)	조직 구성원들에 의해 유지되는 태도의 특성, 즉 사람들이 그의 직무에 대해서 가지는 특정태도이며 이를 달리 말한다면 그것은 그들의 직무에 대한 감정적인 태도
Peice & Muller (1986)	조직에 의해 고용되어 있다는 것에 대해 조직구성원들이 가지고 있는 긍정적인 감정상태
이종범 (1995)	종업원이 직무상태에서 가지는 정서적 반응으로 반응의 상태는 직무가 자신의 기대요구를 충족시켜주는 수준에 의해 결정되는 유쾌함의 정도
유기현 (2003)	개인의 태도와 신념, 가치 욕구 등의 수준이나 차원 에 따라 구성원이 직무와 관련지어 갖게 되는 감정적 상태

자료: 이동규(2012: 20), 김은영(2011: 25), 여형모(2009: 51)를 재구성

2) 직무만족의 결정요인

직무만족이 중요한 이유는 삶의 질과 관련되어 있고, 경제적·물질적 성장 뿐만아니라 인간의 정서적 반응과 인간의 삶의 질을 높인다는 점에서 그 중요성을 찾을 수 있다(구제관, 1997: 21).

직무만족의 결정요인으로 Gilmer(1966)는 안전, 승진, 보수, 직무의 조직적 측면, 감독, 의사소통, 직무의 사회적 측면, 작업환경, 복지후생으로 9가지를 제시하였고, Locke(1976)은 선행되었던 연구를 종합하여 직무만족에 중요한 영향요인을 직무자

체, 급여, 승진, 안정감, 복리후생, 작업조건, 관리방식, 동료관계, 회사의 경영방침으로 보았다(이동규, 2012: 22).

연구의 다수가 상황적 접근법을 사용하는데 모든 사람들이 동일한 욕구나 기대를 가지고 있다는 가정 아래 직무조건이나 작업환경의 성격과 같은 상황적 특성들이 직무만족을 결정한다고 주장(Herzberg et al, 1959; Hackman & Oldham, 1975)하는데, 단점은 사람들 사이에 있어 직무만족이 왜 차이가 나는지를 설명하지 못한다. 상호작용적 접근법은 직무만족을 사람과 상황간의 상호작용의 결과로 바라보는데, 사람들이 지니고 있는 가치나 욕구에 따라 직무만족을 통해 얻고자 하는 보상에 차이가 있다고 주장한다(Vroom, 1964; Kalleberg, 1977; Locke, 1976). 성향적 접근법은 개인에게 나타나는 성격 특성의 측면에서 직무만족의 차이가 나타난다고 본다(Staw & Ross, 1985; & Staw, Bell & Clausen, 1985; 정수진, 2011: 15-16).

이상과 같이 가장 보편적인 직무만족의 결정 요인으로는 승진기회에 대한 요인, 직무자체와 관련된 요인, 작업조건과 관련한 요인, 감독자에 관한 요인, 동료에 관한 요인, 회사방침에 관한 요인, 급여에 관한 요인 등으로 분류할 수 있다

3. 직무몰입의 개념 및 영향요인

직무몰입의 개념은 학자별로 다른 차이를 보이고 있으나 종합해 보면, 직무몰입이란 개인이 직무에 대하여 심리적으로 동일시하는 정도를 말한다. 그리고 자기의 전체 자아이미지 중에서 자기의 일이 차지하는 중요한 정도를 말하며 이것을 의미하는 것으로 최종적으로는 개인이 그의 직무와 일체가 되는 정도라고 할 수 있다. 이는 일이 자기에겐 생활의 중심적인 관심이 될 때, 자기의 직무에 적극적으로 참여할 때, 본인의 자존에 대해 성과를 삼을 때, 그리고 성과를 자기의 자아개념과 일치하는 것으로 느낄 때 몰입이되는 것을 의미한다(하광현, 2004; 24).

직무몰입에 관한 학자들의 정의를 살펴보면 다음 <표 2>와 같다.

직무몰입에 미치는 영향요인으로는 첫째, 개인차이 변인으로서, 내재적 통제위치, 자기존중감, 동기부여 그리고 양심성(Brockner, Grove, and Blonder, 1988; Colquitt et al., 2000)등을 발견할 수 있고, 둘째, 직무특성 변인으로는 과업 자율성, 다양성, 동일성(Elloy, Everett and Flynn, 1995)등을 찾을 수 있고, 셋째, 직무지각 변인은 역할 갈등과 역할 모호성(Hammer and Tosi, 1974) 등의 변인이 직무몰입에 영향을 미친다(황

〈표 2〉 직무몰입에 관한 정의

학자(년도)	정 의
Lodahl & Kejner (1965)	사람이 자신의 일과 심리적으로 일치하는 정도 또는 자신의 전체 이미지에 일이 갖는 영향력의 정도라고 개념화 했다. 일에 관련한 가치를 사람들이 어느 정도 자신들의 것으로 내면화 하느냐에 따라 달라진다고 보았다.
Lawler & Hall (1970)	개인이 자신의 작업 상황이 그의 삶의 중요한 부분이며, 자신 및 자신의 정체성에 대한 핵심이 될 것이라고 인식하는 정도이다.
이은송	개인이 자신의 직무에 몰두하여, 이에 대한 깊은 관심과 높은 가치를 부여하는 심리적 상태. 직무몰입은 조직몰입과 매우 유사한 의미로 사용되지만, 조직몰입은 실제로 직무몰입 보다 광의의 개념으로 사용되고 있다.

자료 : 이채은·박재희(2010) 재구성

상규, 2011에서 재인용).

4. 대인관계의 개념 및 특성

대인관계는 개인 간 상호 심리적 제 문제를 나타내는 인간관계와 달리 한 개인의 타인을 대하는 패턴화된 보편적 심리지향성이라고 정의 하고 있으며, 개인이 타인에 대해 어떠한 생각과 감정을 가지고 반응하며 타인에게 무엇을 기대하고 어떻게 타인을 지각하며, 어떠한 행위를 하는가에 대한 심리적 지향성이라고 할 수 있다.

인간관계 활동의 대부분은 조직에서 이뤄지고 있으며 조직에서 형성할 수 있는 대인관계는 신뢰, 직무만족 및 스트레스와 연관되어 설명될 수 있다. 대인관계에 있어 신뢰의 중요성이 강조되고 있는데 신뢰는 구성원이 상대방의 입장에서 예측 가능한 행동과 의무행동을 추구할 때 그 의미를 가진다. 이와 관련하여 가장 보편적인 조직 내의 대인관계 원인변수로 상사, 부하, 동료간의 관계를 들 수 있다(신명숙, 2008: 6).

일반적으로 원만한 대인관계를 유지하는 사람들은 의사소통이 빈번하고 개방적이며 정확하고 적시에 이루어지며, 상대방에 대해서 호의적이고 친밀한 감정을 가진다. 이러한 특성은 상대방을 신뢰하는 것으로 이어지는데, 이에 대해서 우리나라의 공무원 1,250명을 상으로 실시한 연구(원숙연, 2001)에 따르면 상사와의 친한 대인관계는 상사와 신뢰 관계를 이루는데 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 물론

이 연구에서 언급한 대인관계 능력은 상사와의 관계에 국한 한 것이지만 대인관계 능력은 특정한 개인과 형성하는 관계의 특성이기 보다는 일반적으로 한 개인이 다른 사람들을 대할 때 보편적으로 나타나는 특성(Montemayor, 1994)이므로 상사와 형성한 대인관계 특성은 조직 구성원을 포함한 모든 사람들과의 대인관계 특성에 적용할 수 있을 것이다(최경일, 2010: 148).

이와 같이 대인관계 능력은 조직 관리의 측면과 조직 구성원들 간의 태도 유사성, 의사소통 정도 및 상호작용 빈도 등으로 구성되면서 조직 구성원의 직무만족에 영향을 미치는 것으로 알려지고 있다(이종찬·장경혜, 2003). 그러므로 원만한 대인관계 능력을 발휘하면 직원들과 친밀한 관계를 형성할 수 있고 또한 관심과 지지를 교류하게 되면 원활한 의사소통을 통하여 업무 수행에도 많은 도움을 받게 되어 결과적으로 직무만족이 높아지게 될 것이고 아울러 직무몰입으로 자신에 대한 신뢰감 및 자아존중감이 증가한다고 볼 수 있다.

Ⅲ. 연구방법 및 분석의 결과

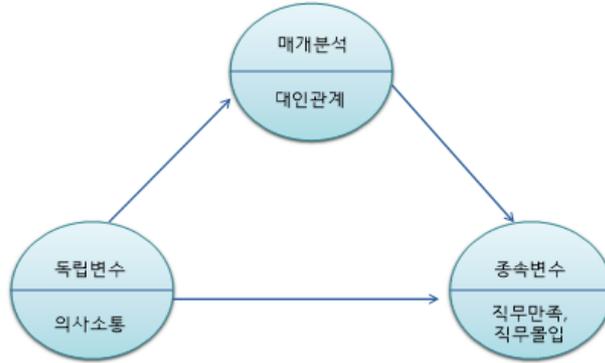
1. 연구의 방법

1) 연구의 모형 및 자료 수집 방법

이 연구는 특수경비원이 업무를 수행하는 국가중요시설 중 교육시설·공항·교통 시설에서 근무하고 있는 특수경비원들의 의사소통이 직무만족과 직무몰입에 영향을 미치는데 있어서의 대인관계 능력의 매개효과를 살펴보고자 하였으며, 이 연구의 모형은 다음 <그림 1>과 같다.

이 연구에 사용된 도구는 구조화된 자가보고형 설문지로 구성되어 있다. 질문의 구성은 일반적인 특성 12문항, 의사소통유형 15문항, 직무만족 10문항, 직무몰입 9문항, 대인관계 18문항으로 구성되어 있다.

이 연구의 대상자는 특수경비원으로 하였으며, 2015년 9월 20일 재 조사지역에 재 근무인 171명의 특수경비원을 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 2015년 9월 20일부터 2015년 10월 20일까지 설문지의 자료 수집 기간으로 정하였으며, 자료의 배포 수집방법은 설문지 총 171부를 우편과 직접방문을 통해 배포하였으며, 우편수거



〈그림 1〉 연구의 모형도

와 직접방문을 통하여 145부를 회수(84.8%)하였다. 이중 불성실한 응답 23부를 제외하고 총 122부(71.3%)를 최종 분석에 사용하였다.

이 연구의 수집된 자료 분석에 사용된 프로그램은 SAS 9.3과 AMOS 18버전을 통해 통계처리 하였으며, 조사대상자의 인구사회학적 특성을 알아보기 위하여 단순빈도와 백분율에 의해 분석하였다. 응답자의 의사소통, 직무만족, 직무몰입, 대인관계를 알아보기 위해 T-test와 일원변량분석(one-WayANOVA)을 실시하였으며, 매개효과 요인을 확인하기 위한 구조방정식을 사용하였다.

2) 변수의 측정도구

(1) 의사소통 능력 측정도구

조직내 의사소통 능력을 측정하기 해서는 다운스와 하즌(Downs & Hazen)이 개발한 커뮤니케이션 만족도에 대한 설문 문항을 바탕으로 재구성 하였으며, 15개 문항을 추출하여 5점 리커트 척도(5-point Likert-type Scaling Method)로 측정하였으며, 의사소통 만족은 다음과 같이 구분하였다.

첫째, 상급자와의 의사소통에 대한 만족이다. 하급자의 말에 귀를 기울여 주는 상급자의 태도, 사고의 개방성 정도 등과 관련된 직속상관에 대한 부하의 만족감을 나타낸다. 이는 상사가 직무 사항을 잘 지도해주는 정도, 부하에 대한 신뢰, 부하직원과의 정보 공유정도, 상사의 개방적인 태도 등으로 측정한다.

둘째, 하급자와의 의사소통에 대한 만족이다. 명령이나 지시와 같은 하향적 커뮤니

니이션에 대한 부하의 만족감을 나타낸다. 이는 부하가 의사소통을 통해 상사의 요구를 예측하는 정도, 의사전달 자질 등의 문항으로 측정한다.

셋째, 동료와의 의사소통에 대한 만족이다. 동료와의 대화나 비공식적 통로와 같은 것을 통해 자유로운 의사소통에 대한 만족감을 나타낸다. 이는 수평적 의사소통이 활발하고 원활한 정도, 비공식적 의사소통이 활용되는 정도, 자유로운 의사소통에 대한 만족감 정도를 나타내는 문항을 통해 측정한다.

(2) 직무만족에 대한 측정도구

직무만족에 대한 총체적인 평가이며 특수경비원들의 직무 자체로부터 얻는 만족의 정도를 의미한다. 설문지는 10문항으로 미네소타 직무만족 설문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire, 1967.)와 Spector의 직무만족 조사지(Job Satisfaction Survey, 1985)를 참고하여 연구자가 재구성하여 사용하였다.

(3) 직무몰입에 대한 측정도구

직무몰입의 측정은 Kanungo(1982)에 의해 개발된 척도를 사용하였고, 총9문항으로 구성되었다. 선행연구의 신뢰도는 Cronbach α 값이 0.83으로 보고되었고 이 논문에서의 신뢰도는 종속변수인 직무몰입의 Cronbach $\alpha = 0.793$ 으로 확인되었다.

(4) 대인관계에 대한 측정도구

이 연구에서 활용한 대인관계 측정도구는 1971년에 Schlein과 Guerny가 개발한 'Relationship Change Scale'에 기초한 것을 본 연구에서 사용하였으며, 구성은 5점 Likert척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점, '그렇지 않다' 2점, '보통이다' 3점, '그렇다' 4점, '매우 그렇다'에 5점으로 측정 하였으며, 점수가 높을수록 대인관계가 좋다는 것을 의미한다.

2. 분석의 결과

1) 조사대상자의 인구사회학적인 특성

본 연구의 조사대상자의 일반적 특성을 성별·연령·학력·근무처·근무지역으로 구분하여 조사한 결과 인구사회학적 특성은 아래 <표 3>과 같다.

연구의 대상자는 전체 122명으로 남자 106명(87.6%), 여자 16명(12.4%)으로 남성

〈표 3〉 인구통계학 특성에 한 빈도표

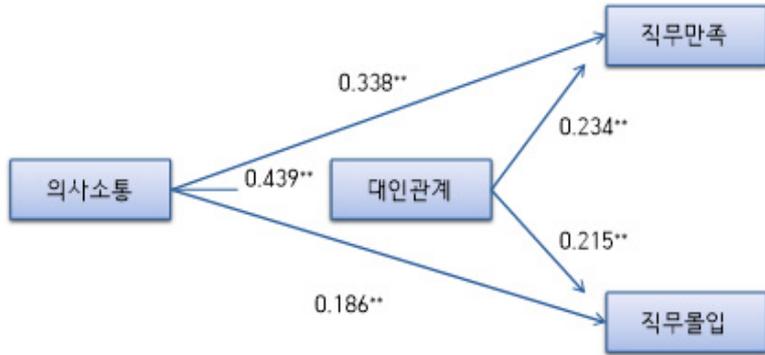
구 분		빈도	퍼센트(%)
성 별	남자	106	87.6
	여자	16	12.4
연령	20대	68	56.2
	30대	46	38.0
	40대 이상	7	5.8
학력	고졸이하	31	25.6
	전문대졸	38	31.4
	대졸이상	52	43.0
근무처	교육시설	27	22.3
	공항	68	56.2
	교통시설	26	21.5
근무지역	대도시	85	70.2
	중·소도시	19	15.7
	소도시	17	14.1

의 응답비율이 높게 나타났으며, 조사 대상자의 연령의 분포도는 20대가 68명(56.2%), 30대가 46명(38.0%), 40대 이상이 7명(5.8%)로 나타났다. 최종 학력에 대한 분포도는 대졸이상이 52명(43.0%), 전문대졸 38명(31.4%), 고졸이하 31명(25.6%)로 나타났으며, 근무처에 대한 분포도는 공항 68명(56.2%), 교육시설 27명(22.3%), 교통시설 26명(21.5%)로 나타났다. 근무지역에 대한 분포도의 경우 대도시가 85명(70.2%), 중·소도시가 19명(15.7%), 소도시가 17명(14.1%)로 나타났다.

2) 대인관계 능력 매개 효과 분석

(1) 가설경로 모형도

이 연구의 가설 모형에서는 자유도가 0인 포화모형(Saturated Model)으로 나타났다. 포화모형은 모수 추정치를 얻기 해 모든 정보가 이용되기 때문에 모형을 검정하기 위해 필요한 정보가 남아 있지 않게 되어 자유도는 0이 된다는 의미이다.



〈그림 2〉 경로모형도

(2) 직무만족에 대한 대인관계 능력의 매개효과

외생변수 대인관계, 의사소통과 내생변수 직무만족의 관계를 살펴보면, 대인관계, 의사소통에서 경로계수가 (+)이므로 “대인관계, 의사소통의 수준이 높을수록 직무만족 수준이 높을 것이다.” 라고 볼 수 있다. 외생변수 대인관계, 의사소통과 내생변수 직무몰입의 관계를 살펴보면, 대인관계, 의사소통에서 경로계수가 (+)이므로 “대인관계와 의사소통의 수준이 높을수록 직무몰입 수준이 높을 것이다.”라고 볼 수 있다.

〈표 4〉 가설모형의 모수 추정치

외생변수 (독립변수)	내생변수 (종속변수)	경로계수(S.E.)	표준화계수	t-value(p)	SMC
	직무만족				0.239
대인관계		0.329(0.073)	0.234	4.491(0.008)**	
의사소통		0.450(0.066)	0.338	6.788(0.002)**	
	직무몰입				0.116
대인관계		0.292(0.078)	0.215	3.734(0.003)**	
의사소통		0.239(0.062)	0.186	3.874(0.011)**	
	대인관계				0.193
의사소통		0.417(0.047)	0.439	8.932(0.009)**	

** : p<.01 * : p<.05

외생변수 의사소통과 내생변수 대인관계를 살펴보면,의 사소통에서 경로계수가 (+) 이므로 “의사소통 수준이 높을수록 대인관계 수준이 높을 것이다.”라고 볼 수 있다.

SMC(Squared Multiple Correlations)는 종속변수가 독립변수에 의해서 설명되는 다 중 상관계수이다. 대인관계와 의사소통에 의해서 직무만족이 23.9% 설명한다. 대인 관계와 의사소통에 의해서 직무몰입이 11.6% 설명한다. 의사소통에 의해서 대인관 계는 19.3% 설명한다.

(3) 직무몰입에 대한 대인관계 능력의 매개효과

대인관계가 직무만족에 미치는 직접효과는 0.008으로 $p < 0.05$ 수준에서 통계적 유 의도가 나타났다. 의사소통이 직무만족에 미치는 직접효과는 0.002으로 $p < 0.05$ 수에 서 통계적 유의도가 나타났으며, 의사소통이 직무만족에 미치는 간접효과는 0.004으 로 $p < 0.05$ 수준에서 통계적 유의도가 나타남으로써 의사소통이 직무만족에 미치는 총 효과는 0.003으로 $p < 0.05$ 수준에서 통계적 유의도가 나타났다. 즉, 의사소통이 직 무만족에 미치는 영향에 대인관계가 매개효과로 존재함을 확인 할 수 있다.

대인관계가 직무몰입에 미치는 직접효과는 0.003으로 $p < 0.05$ 수준에서 통계적 유 의도가 나타났다. 의사소통이 직무몰입에 미치는 직접효과는 0.011으로 $p < 0.05$ 수준 에서 통계적 유의도가 나타났으며, 의사소통이 직무몰입에 미치는 간접효과는 0.003 으로 $p < 0.05$ 수준에서 통계적 유의도가 나타남으로써 의사소통이 직무몰입에 미치 는 총 효과는 0.005으로 $p < 0.05$ 수준에서 통계적 유의도가 나타났다. 즉, 의사소통이

<표 5> 가설적모형의 각 예측변수의 효과계수

외생변수 (독립변수)	내생변수 (종속변수)	직접효과(ρ 값)	간접효과(ρ 값)	총 효과(ρ 값)	SMC
	직무만족				0.239
대인관계		0.234(0.008)**		0.234(0.008)**	
의사소통		0.338(0.002)**	0.103(0.004)**	0.441(0.003)**	
	직무몰입				0.116
대인관계		0.215(0.003)**		0.215(0.003)**	
의사소통		0.186(0.011)**	0.094(0.003)**	0.280(0.005)**	
	대인관계				0.193
의사소통		0.439(0.009)**		0.439(0.009)**	

** : $p < .01$ * : $p < .05$

직무몰입에 미치는 영향에 대인관계가 매개효과로 존재함을 확인 할 수 있다.

의사소통이 대인관계에 미치는 직접효과는 0.009으로 $p < 0.05$ 수준에서 통계적 유의도가 나타났다.

IV. 결 론

이 연구는 특수경비원의 조직내 의사소통이 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향이 대인관계의 매개 효과가 있는지를 파악하는데 목적이 있다. 이 연구의 목적을 수행하기 위하여 특수경비원이 업무를 수행하는 국가중요시설 중 교육시설·공항·교통시설에서 근무하고 있는 특수경비원을 대상으로 2015년 9월 20일부터 2015년 10월 20일까지 설문조사를 실시하였다. 설문지 총 171부를 배포하여, 145부를 회수(84.8%)하였으며, 이중 불성실한 응답 23부를 제외하고 총 122부(71.3%)를 최종 분석에 사용하였다. 회수된 자료는 회귀분석과 f-test를 실시하였고, 매개효과 요인을 확인하기 위한 구조방정식을 사용하였다. 통계분석에 사용된 프로그램은 SAS 9.3과 AMOS 18버전이다.

연구 분석의 결과, 분석모형은 자유도가 0인 포화모형(Saturated Model)으로 나타났다. 의사소통을 독립변수로 직무만족을 종속변수로 하고 대인관계 능력을 매개변수로 분석은 직무만족을 내생변수로 적용 조사한 내용을 보면 직무만족 수준이 높을수록 대인관계와 의사소통 수준이 높을 것이라고, 직무몰입을 내생변수로 적용한 내용은 직무몰입 수준이 높을수록 대인관계와 의사소통 수준이 높을 것이며, 대인관계를 내생변수로 적용 대인관계 수준이 높을수록 의사소통 수이 높을 것이라는 것을 알 수 있었다.

의사소통을 독립변수로 직무몰입을 종속변수로 하고 대인관계 능력을 매개변수로 분석은 직무만족이 의사소통에 미치는 영향에 대인관계가 매개효과가 존재하는 것으로 나타났으며, 직무몰입이 의사소통에 미치는 영향에 대인관계가 매개효과가 존재함을 확인 할 수 있다. 대인관계가 의사소통에 미치는 직접효과가 있는 것으로 나타났다.

이 연구는 조사대상, 측정도구, 개인적 특성요인 등 여러 면에서 한계점을 지니고 있음을 지적하고 앞으로의 연구방향을 제시하고자 한다.

첫째, 이 연구의 각 문항별 의사소통, 직무만족, 직무몰입, 대인관계 능력효과를 영역별로 연구에 필요한 영향을 주는 요인이라고 생각되는 문항만을 설정하여 분석하였지만, 차후 연구에서는 업무량 조절, 직무환경, 보수, 근무갈등으로 인한 이직 등 다양한 변수를 고려한 실질적이고 가능한 프로그램을 개발 적용 할 수 있는 분석 방법이 필요할 것이다.

둘째, 이 연구는 측정도구로 제한으로 설문지법만을 사용하였으며, 변수를 측정하기 위한 척도들은 제한된 선행연구 연구자의 직무 경험에서 선정 작성한 설문지로 여러 면에서 한계가 있으므로 앞으로는 관계자와의 면담조사, 전화(인터넷)조사, 현장방문을 통한 집단조사 등을 통한 심층적인 여러 가지 조사방법을 병행하는 노력이 필요하다고 본다.

셋째, 이 연구의 조사 대상자를 교육시설, 공항, 교통시설에 근무하는 특수경비원으로 표본을 제한하여 조사함으로써 본 연구의 결과를 전국에 있는 특수경비원의 의견으로 일반화 시키는데 한계점이 있으므로 전국의 특수경비원을 대상으로 하는 연구가 필요하다.

이 연구결과의 한계점은 향후 특수경비원의 조직내 의사소통과 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향을 연구하는데 있어서 참고가 되기를 바라며, 특수경비원의 직무만족과 직무몰입으로서 업무의 역량강화로 한 단계 높임으로써 양질의 서비스 제공이 원활하게 이루어지는 과학적이고 체계인 연구가 지속되기를 기대한다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 구제관 (1997). 사회복지사의 직무만족에 관한 연구. 석사학위논문. 한양대학교 대학원.
- 김은영 (2011). 의료조직 내 의사소통과 직무만족과의 영향 관계에 관한 연구. 석사학위논문. 가톨릭대학교 행정대학원.
- 김인재·조성진 (2012). 민간경비원의 직무스트레스와 직무만족도의 관계. 한국경호경비학회지. 32, 65-93. 한국경호경비학회.
- 박영배 (2010). 조직행동론. 법문사.
- 신명숙 (2008). 공무원의 대인관계 스트레스와 대처유형 및 직무만족에 관한 연구. 석사학위논문. 명지대학교 사회교육대학원.
- 여형모 (2009). 비공식 조직이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문. 경상대학교 행정대학원.
- 원숙연 (2001). 부하에 대한 상관 신뢰의 영향요인. 한국행정학회보. 35(1), 161~180. 한국행정학회.
- 유기현 (2002). 조직행동론. 무역경사.
- 이동규 (2012). 상사의 의사소통스타일이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 석사학위논문. 충북대학교 경영대학원.
- 이중찬·장경혜 (2003). 상사 부하간 교환관계가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 인적자원개발연구. 5(1), 55-74. 한국인적자원개발학회.
- 이창길 (2006). 조직문화가 직무만족, 직무몰입, 그리고 조직몰입에 미치는 영향. 한국거버넌스학회 학술대회발표자료집. 855~870. 한국거버넌스학회.
- 이재은·박재희 (2010). 호텔직원의 근로가치관이 직무몰입에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회 논문지. 10(3), 355-363. 한국콘텐츠학회.
- 이호승 (2008). 외국인 취업자의 여가활동참여와 직무만족 및 대인관계. 석사학위논문. 울산대학교 교육대학원.
- 임운식 (2014). 민간경비원의 직무착근도가 이중몰입에 미치는 영향. 한국경호경비학회지. 41, 123-151. 한국경호경비학회.
- 장기열 (2006). 노인 요양시설종사자의 갈등수준이 직무만족 및 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문. 신라대학교 사회복지대학원.
- 정주섭 (2013). 국가안보의식과 조직몰입도, 직업만족도가 특수경비원들의 이직의도에 미치

- 는 영향에 관한 연구. 한국경호경비학회지. 35, 63-86. 한국경호경비학회.
- 최경일 (2010). 학교사회복지사의 대인관계능력이 직무만족에 미치는 경로 분석. 청소년복지 연구. 12(1), 145-164. 한국청소년복지학회.
- 하광현 (2004). 정보기술산업의 R&D 문화가 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위 논문. 오공과학대학교 산업대학원.
- 홍기신 (1985). 조직커뮤니이션론. 서울: 나남.
- 황 준 (2006). 조직 내 상향식 의사소통의 활용실태와 활용방안에 관한 연구. 한국과학기술 원.
- 황상규 (2011). 셀프리더십이 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 기업경영연구. 18(2), 87-103. 한국기업경영학회.

2. 국외문헌

- Brockner, J., S. L. Grover and M. D. Blonder (1988). Predictors of Survivors' Job Involvement Following Layoffs: A Field Study. *Journal of Applied Psychology*. 73(3), 436-442.
- Colquitt, J. A., J. A. and R. A. Noe (2000). *Toward an integrative Theory of Training Motivation: A Meta-Analytic Path Analysis of 20 Years of Research*. *Journal of Applied Psychology*. 85(4), 678-707.
- Elloy, D. F., J. E. Everett and W. R. Flynn (1995). multidimensional Mapping of the Correlates of Job Involvement. *Canadian Journal of Behavioral Science*. 27(1), 79-91.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*. 60(2), 159-170.
- Hammer, W. C. and H. L. Tosi (1974). relationship of Role Conflict and Role Ambiguity to Job Involvement Measures. *Journal of Applied Psychology*. 59(4), 497-499.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley
- Kalleberg, A. L (1977). Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction. *American Sociological Review*. 42(1), 124-143.
- Montemayor, R (1994). *The Study of Personal Relationships during Adolescence*. In R. Montemayor, G. Adams & T. Gullotta(Eds.), *Personal Relationships during Adolescence*. CA: Sage.
- Staw, B. M., & Ross, J (1985). Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes. *Journal of Applied Psychology*. 70, 469-480.
- Staw, B. M., Bell, N. E., & Clausen, J. A (1986). The dispositional approach to job attitudes: A lifetime longitudinal test. *Administrative Science Quarterly*. 31, 56-77.
- Vroom, V. H (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.

【Abstract】

A study on Special guards that interpersonal skills to communicate your organization's job satisfaction and job commitment through the effect parameter impact

Yang, Mun-Seung · Oh, Sei-Youen · Yun, Gyeong-Hui

In this study, the special guard duties and duties within the Organization of communication influence on immersed in the interpersonal skills to discover the effects of the parameters of the educational facilities in the airport traffic facilities, and anything that increases the special guards, September 20-target 2015 2015 October 20 poll.

The study compared the results of analysis are as follows.

Analyze the effect of model parameter, interpersonal skills are also satisfied with the saturated model, duties (duty immersion) interpersonal skills for the parameters of the effect analysis when you look at the results, the higher the level of communication and interpersonal relationships and job satisfaction, but also high level of (job immersive) interpersonal communication in interpersonal relationships, higher levels are high. SMC, job satisfaction, job commitment 23.9% 7.2%, 19.3% of interpersonal relationships. In addition, the duties of immersive interpersonal skills for the parameters of the effect the results of the analysis of communication and its impact on job satisfaction (duty of immersion) in interpersonal work parameters can verify that it exists. Communication on direct interpersonal relationships, keep in mind that the statistical effect also appeared.

If you look at the overall results of this study, special communication organization of job satisfaction and security guard job influence on interpersonal skills immersed the parameters of the effect.

Key words : special guards, organization, communication, job satisfaction, job commitment, organizational communication