

# 경호산업 종사자들의 리더십과 직무특성, 직무스트레스, 몰입이 이직에 미치는 영향

## The Effect on Leadership and Job Characteristic, Job stress, Commitment, turnover in security industry Employees

권 봉 안\*

### 〈목 차〉

- |            |          |
|------------|----------|
| I. 서론      | IV. 분석결과 |
| II. 이론적 배경 | IV. 결론   |
| III. 연구방법  |          |

### 〈요 약〉

본 연구의 목적은 리더십과 직무특성, 직무 스트레스 몰입이 이직에 미치는 영향을 규명하는 것으로, 이들 변수들이 경호조직 종사자들의 이직에 어떠한 영향을 미치고 있는가에 분석하는데 있다.

연구 자료는 서울과 경인지역에 소재하는 30인 이상 경호경비업체를 대상으로 했으며, 팀장급 이하 경호 경비 종사자 176명에 대한 설문조사를 통해 수집했다. 자료는 신뢰도 및 척도의 내적일관성을 측정하기 위해 Cronbach 알파계수를 사용했고, 가설 검증을 위해 다중회귀분석과 경로분석을 실시했으며, 통계패키지로는 Lisrel 8W와 SPSS Windows 11.0을 활용했다.

분석결과는 다음과 같다. 첫째, 경호산업 리더들의 조직구성원에 대한 격려 수준이 높을수록 변혁적 리더십은 경호조직원들에게 강한 자신감과 새로운 비전을 부각시켜주는 것으로 나타나 정서적 몰입은 구성원들에게 강한 자신감을 갖게 하는 것으로 나타났다. 둘째, 경호조직 구성원의 높은 조직몰입은 낮은 이직에 영향을 미치고 있었다. 셋째, 직무특성 중 자율성은 직무 스트레스에 긍정적 영향을 주고 있었다. 마지막으로 직무스트레스는 이직에 부정적으로, 조직몰입은 이직을 저지하는 긍정적인 영향력을 발견하였다.

**주제어 : 리더십, 직무특성, 직무스트레스, 이직**

\* 한국체육대학교 스포츠 건강복지학부 교수

## I. 서 론

최근 사회의 도시화와 정보화가 급속히 진행되면서 새로운 안전위해 요인들이 계속 제기되고 있으나 국가 공권력 대응상의 한계 및 소득수준의 향상과 함께 개인 및 사회조직의 높아진 안전의식에 따라 경호산업은 급격히 발전해 오고 있다. 경찰청(2008) 자료에 의하면 경비업체의 수는 2001년 1,929개에서 2007년 연말을 기준으로 2,834개, 종사자는 2001년 97,117명에서 2007년 135,400명으로 크게 증가하였다. 또한 경비업법이 2001년 4월 7일 국회 본회의를 통과하여 법률 제6467호에 의해 공포되어 구체적인 업무영역이 확정된 후 점차 전문경호, 경비업체의 경호, 경비원이 담당하는 특수경비 등으로 확충되고 있다(박준석, 2007: pp.58-59)

경호산업이 점차 체계적인 시스템을 완비해 감에 따라 타 조직과 마찬가지로 경호업체의 조직관리와 함께 2007년 기준으로 135,400여명인 조직구성원들의 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스 등을 효율적으로 관리할 필요성이 제기되고 있다. 경호산업계에서는 조직구성원을 올바르게 이해하기 위해 Lewin(1935)의 고전적인 제언에 주목한다. 그에 따르면 조직에서의 개인은 소속한 조직에서 자신의 능력을 발휘하고, 이 능력이 조직의 성과와 일치될 때 성취감을 느끼며, 자신의 지향점을 확인할 수 있는 것이다.

따라서 조직에서의 개인이 지닌 역량의 발휘가 개인이 지닌 성격과 부합되는 환경이 매우 중요하다. 성취 지향적인 사람은 높은 성취수준을 요구하는 도전적 환경을 선호하며, 조직의 목표나 조직구성원의 성취목표가 개인의 특정한 요구를 충족시키거나 자신의 기질과 일치할 때 만족감을 느낀다(Kohn & Schooler, 1978).

조직에 있어서의 조직구성들에 대해 살펴보면, 개인의 지닌 역량을 결집하여 조직의 목표를 달성하는 주도세력을 형성하는 조직구성원들의 일치감을 발휘할 수 있는 것은 조직구성들이 지닌 공통적인 리더십이다. 이것은 개인이 조직을 위해 역할을 수행하는 것은 기본적인 사항이며, 이러한 열정에 조직은 개인에게 유용한 가치를 보존해주는 즉 조직적 지원을 의미하는 것이다. 따라서 이러한 관계를 정의한 Eisenberger와 그의 동료들은 “사회적 교환이론”을 기반으로 하여 조직이 조직구성원 즉 종업원에게 몰입하는 정도를 나타내는 인식된 조직적 지원(POS: perceived organizational support)이라는 개념을 제시하고 있다.

이러한 사실들은 조직에 대한 종업원의 공헌을 가치 있게 여기며, 종업원들의 복지에 관심을 기울인다는 종업원의 인식(POS)의 수준에 따라 조직과 동일시 하려는 정도는 달라질 수 있을 것이다. 이러한 조직의 신뢰성을 인식하고 있는 개인이 조직이 자신에게 주는 보상이

임금이나 기타 승진과 관련하여 발휘되지 못할 경우 개인이 조직의 보상으로 기대하는 것은 단기간의 교환을 포함하고 있는 금전적인 보상뿐만 아니라 자신의 가치에 기초를 두고 장기간의 교환을 포함하고 있다는 면에서 포괄적 개인의 태도로 규정한다.

이와 같은 인식의 일환으로 최근 경호업계 종사자에 대한 효율적 인사관리의 일환으로 최근 임파워먼트가 주목받고 있다. 인적자원 관리전략의 일환인 조직구성원 임파워먼트는 조직구성원에게 주어진 여건과 정해진 범주 내에서는 일일이 감독 받지 않고 업무를 처리할 수 있는 권한과 책임을 주는 것이다. 이를 통해 고객에게 신속한 서비스와 높은 만족을 제공하는 것을 목적으로 조직원의 도덕적 해이를 방지하고자 한다.

그러나 다양한 분야에서 경호산업에 대한 요구에 부응하여 급격히 성장해 왔던 우리나라의 경비회사들은 실업사태 등 여러 사회적인 이유로 경호산업 종사자에게 열악한 근무환경과 저임금을 제공하고 있다는 비판도 제기되었다(백봉현, 2000). 즉 양적인 성장을 이루어 온 경호산업계의 외형적인 성과와는 달리 종사자는 열정과 열의를 갖고 직무에 임했음에도 적절하지 못한 보상을 받는 경우가 많아 최근 그 이직률이 상당하다.

경호산업계의 종사자는 조직을 하나의 중간매체로 하여 조직으로 유입되기도 하고 조직에서 유출되기도 한다. 그리고 조직의 인적자원관리에 있어서는 인력의 흐름이 자연스럽게 유지되도록 하는 것이 중요하다. 이직은 인력흐름에 있어서 통풍구의 역할을 해주기 때문에 기술적으로 관리만 잘 된다면 종사자뿐만 아니라 업계 및 사회에도 유용한 측면이 있다(신유근, 1991). 그러나 조직원의 이직은 양질의 인력확보의 위협이 되며, 새로운 인력의 모집, 선발, 훈련에 따른 막대한 비용을 초래(Maier, 1973)하는 등 궁극적인 측면에서는 경호업계의 큰 손실이 된다.

그러나 기존 이직과 관련된 연구가 실제 기업의 현실이나 개인의 여건에 대한 충분한 연구가 미흡한 것으로 생각된다. 즉 선행연구들은 종사자들의 조직과 직무태도에 관한 연구들이 많았다. 또한 이러한 이직이 물질적인 부분에서만 국한되는 오류를 불러일으키는 사실들에 이러한 임금에 대한 불만 자기개발에 대한 시간부족이 이직에 영향을 미치는 것이 아니라 회사의 관리방침, 직무 만족, 근무 환경과 더불어 가중되어지는 직무 스트레스와 조직과 개인의 특성에 따라 가해지는 압박의 차이에 의해 매우 다양한 방식으로 표출되어지는 것으로 보여지고 있다.

이러한 문제인식에 기초하여 본 연구에서는 경호산업계 조직에서의 리더십 유형을 선행변수로 설정하고 개인과 조직의 부합특성과 직무 스트레스를 영향변수로 하여 이에 맞물린 결과변수인 직무만족과 이직 간의 상호 관계를 파악하여 새로운 리더십의 창안을 시도하고자 한다.

즉 근로자들의 직무만족과 스트레스가 이직에 어떠한 영향을 미치는가에 대한 연구는 조

직구성원의 이직의사를 사전에 예방하고 리더십발휘를 통한 조직 적합성을 산출하고, 개인의 능력과 역량을 조직의 목표에 일치하도록 하는 적극적이고 진취적인 리더십을 추진할 수 있는 조직의 유효성을 상승시킬 수 있도록 새로운 방안을 제시할 수 있을 것이다.

결론적으로 본 연구는 경호산업 종사자의 이직에 영향을 미치는 것으로 알려진 리더십, 직무특성, 직무스트레스, 몰입 등의 요인들을 중심으로 선행연구 검토를 통해 연구모형을 설정한 후 경험적으로 그 영향력과 경로를 경험적으로 분석하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 이직의 개념 및 특징

이직은 조직이탈 등과 같이 조직에서 떠나는 행위를 말한다(Pettman, 1975). 최근까지 이직관계 용어들에 대해 개념적으로 많이 정리되어 가고 있지만, 아직까지도 명확하게 정리되지 않는 못했다. Mobley(1982)는 미국 노동통계국(The U.S. Bureau of Labor Statistics)이 이직을 사직, 휴직 및 기타의 세 가지로 분류하고 있으나 이것을 보다 명확히 할 필요가 있다고 주장하고 있으나, 본 연구에서는 자발적인 사직(turnover)를 이용한다.

Mobley(1982)는 종업원의 이직을 '조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 조직구성원 자격을 종결짓는 것'이라고 정의했다. 그리고 이 정의에 대한 설명에서 그 요점은 조직으로부터의 종결이나 이탈에 있는 것이지 조직내부의 이동이 아니며, 구성원이 조직으로부터 금전적 보상을 받은 자인 점을 강조하였다.

경호산업 종사자의 이직에 대한 실태조사가 부족하기 때문에 타 영역의 이직현황과 경향을 통해 대략적인 특징을 살펴보면 다음과 같다. 최근 우리나라 기업에서의 외국인 채용이 근로시장의 변화를 가져오고 정상적인 생산 활동을 통한 경제발전을 도모하고자 하였으나, 언어적 제약, 문화적 차이, 지식과 기술수준의 저하, 정부의 정책 등으로 생산성의 향상은 기대하기 어렵다.

특히 개인의 재산과 인명을 보호하는 경비회사에서는 고객의 재산과 건강한 신체를 보호하기 위한 기본적 개념을 인식해야 하며, 기타 근로여건과는 다소 차이가 있음을 이해해야 한다. 기업에서 근로자의 이직 특히 핵심인력이 유출되는 원인을 조사한 결과 전체 응답자 중 금전적 보수에 대한 불만이 34.6%, 자기개발의 기회 부족 17.7%, 과도한 야근 및 휴일 근무 등 근무조건에 대한 불만이 13.0%, 상명하복 등 조직문화에 대한 실망이 10.7%, 승진에 대한 불만이 9.2%, 직장상사와의 갈등이 6.3%, 기타가 8.5%로 나타났다(이흥기,

2003). 이러한 핵심인력의 유출에서 나타난 조사의 결과에 따르면 대기업이나 중소기업에서 일반적으로 금전적 보수에 대한 불만과 자기개발의 부족에 대한 공통적으로 주요원인이었다.

〈표 1〉 주요업종별 이직율(2003년 1월 기준)

(단위 %)

구분	전체	남	여
제조업	2.71	2.53	3.13
운수업	2.20	2.19	2.31
통신업	1.43	1.29	1.96
금융보험업	2.56	2.66	2.41
보건 사회복지업	1.76	2.23	1.55

자료 : 대한상공회의소 조사보고서, 기업의 핵심인력난 실태 및 대응방안 비교조사 (노동청) 2002. 12.

한편 최근의 조사결과(〈표 1〉 참조)를 참조하여, 서비스업으로 분류되는 경비산업의 이직률은 제조업종의 이직률보다 낮게 나타나 다소 안정적인 상태를 유지하고 있다. 이런 점으로 보아 최근 근로자들의 직업관 혹은 직장관의 추세는 자신의 열정을 발휘할 수 있는 열정과 도전적 측면이 있는 직업 혹은 안정적인 직장 그리고 성장의 가능성이 높은 직장을 선호하고 있는 점을 알 수 있다(이흥기, 2003). 이와 함께 이러한 직장은 자신의 경력관리에도 도움을 주는 것으로 나타나 이직 시 매우 유용하게 발휘되리라는 사실을 인식한다고 할 수 있다.

또한 조직구성원은 자신의 경력관리와 역량의 강화에 유리하다고 인식하고, 직장이동을 새로운 경험을 쌓고 자신의 경력가치를 높이는 수단으로 이용하고 있었으며, 보상과 승진, 직무, 근무시간 등 다양한 요소들을 감안하면서 이직의 결정요인이었다. 오늘날의 무한 경쟁 시대에서의 조직생활은 경쟁력이라는 무기를 지니지 못하면 도태되거나 뒤떨어 질 수밖에 없는 환경에 적절하게 적응하지 않을 지니고 있다.

## 2. 리더십과 직무스트레스와의 관계

### 1) 리더십의 개념 및 특징

조직에서의 개인의 위상과 인사관리를 통한 개인의 발전 그리고 회사의 발전을 위한 전사적인 차원에서의 경쟁력을 갖추고 회사가 지향하는 목표치에 근접하거나 달성할 수 있는 역량을 발휘하기 효과적인 리더십이 매우 필요하며 글로벌화 되고 다양한 체제의 경영환경에서

의 리더십은 중요성에 있어 우선적으로 높은 위치에 있다고 하겠다.

이러한 필요성이 제기된 리더십에 관한 연구는 기존의 실무자측면에서의 리더십, 접근방법에 따른 리더십, 이론적 모형개발의 리더십, 등으로 연구되어져 오고 있으며, 최근의 경향은 상황적합적인 견지에서 특정상황을 고려한 상황적 접근의 이론과 모형이 연구와 관심의 초점이 되고 있다(이흥기, 2003).

이처럼 리더십은 많은 관심과 연구의 주체가 되어 왔으나 아직까지 이에 대한 통일적인 견해는 정립되지 못하고 있는 실정(Stogdill, 1974)이라는 비판도 있으며, 더욱이 실무에서의 실제적용이 가능한 최선의 리더십 모형은 아직까지 정립되지 못한 실정이다. 따라서 리더십에 대한 새로운 패러다임은 정보화 시대, 글로벌 경쟁시대에 대한 새로운 해결책에 대한 연구에서 리더에게 주어진 무한한 가능성과 적극적 교류가 조직문화의 구성원들의 새로운 가치관과 변화에 추진력을 달아주고 나아가 조직의 경쟁력을 증진시키는 해답으로 최근의 연구에 이용되고 있다.

1978년 Burns에 의해 처음제시 되어 1985년 Bass가 조직상황에 맞게 구체화 시킨 리더십 이론을 중심으로 리더십의 정의를 살펴보면, 리더와 하급자 간의 관계에 있어 리더가 하급자로 하여금 보통 이상의 목표를 성취하도록 미래에 대한 비전을 제시하고 설득시키며, 강화시켜 하급자들의 이상과 자신감을 높일 수 있는 행동이라고 할 수 있으며, 또한 하급자들에게 자존심과 리더에 대한 믿음을 갖도록 하는 행위라고 할 수 있다(Bass, 1985; Bass & Avolio, 1987, 1990).

따라서 변혁적 리더는 구성원이 할 수 있는 것으로 기대된 것 이상으로 수행하도록 동기부여 시킨다. 변혁적 리더십의 하위요인으로는 첫째, 카리스마(Charisma), 개별적 배려(Individual consideration), 지적자극(Intellectual stimulation)으로 구성되어 있다(Bass, 1985). 카리스마는 구성원에게 비전과 사명감을 제공하고, 자긍심을 고무시키며, 구성원으로부터 존경과 신뢰를 받는 행동을 의미한다. 변혁적 리더십의 두 번째인 개별적 배려는 리더가 구성원에게 개별적 관심을 보여주고, 구성원에게 이해력과 합리성을 드높이고, 사려 깊은 문제해결을 하도록 촉진시키는 행동이다. 마지막으로 지적 자극은 리더가 구성원들에게 정보를 제공하여 그들로 하여금 새로운 방식을 도입하도록 하는 행동이다<sup>1)</sup>.

1) Bass(1985)는 다음과 같은 세 가지 방법을 통해 변혁적 리더가 기대이상의 성과를 달성시킬 수 있다고 하였다. 그것은 구성원들에게 예상되는 결과의 중요성에 대한 인식을 고양시켜 주고, 조직의 목표를 달성하기 위하여 개인적 이익을 초월하도록 유도한다. 한편으로 구성원들의 욕구수준을 변형시킨다. 이와 같은 변혁적 리더십은 구성원들에게 호의적인 태도를 보이는 리더에 대해서는 그를 위해 일하고자 하는 경향을 보이게 된다. 따라서 상급자의 변혁적 리더십 발휘는 구성원들로 하여금 자신이 처해있는 조직을 이탈하지 않고 자신의 조직에 대하여 지속적으로 몰입하게 함으로써 조직에 대한 긍정적인 기대감과 응집력을 높여준다. 이와 같은 선행연구들을 살펴볼 때 변혁적 리더는 구성원들에게 직무스트레스와 조직 몰입에서 긍정적 영향을 미칠 것으로 내다보고 있다. 특히 변혁적 리더십은 직무특성과 직무스트레스 몰입에 정적 영향을 줄 것으로 나타났다.

다음으로 거래적 리더십과 직무특성, 직무스트레스, 몰입과의 관계에서 살펴보면 거래적 리더십은 리더십의 이론가인 Bass(1985)에 의해 재정립되어진 것으로 보상 또는 벌과 같은 체계를 통하여 리더가 구성원들을 관리하는 과정이며, 그러한 득과 실을 통하여 구성원들이 현존하고 있는 물질적 또는 심리적 욕구를 채워주는 조건으로 조직에 기여하는 것을 협력하는 것으로 이러한 거래적 리더십을 업무성과의 양과 질을 개선시키는 노력, 하나의 목적이 다른 목적으로 대체하는 방법, 특정한 행위에 대해 저항을 감소시키는 방법, 결정을 수행해 나가는 방법 등을 고려할 때, 거래적 리더십을 사용했다.

여기에서 Bass(1985)는 거래적 리더십의 구성요인으로 성과와 연계된 보상과 예외에 의한 관리로 구분하였다. 거래적 리더십의 첫째요소인 성과와 연계된 보상은 리더가 구성원들에게 노력의 대가로 구성원들이 원하는 것을 해주는 대신 보상받기위해서는 무엇을 해야 하는지 즉 조직의 목적을 위해 무엇을 해야 하는지 주지시켜주고 구성원들이 원하는 것을 주는 것을 말한다. 이러한 보상의 교환관계를 통해 구성원들을 동기화 시키고 성과를 달성시키려 한다.

두 번째의 요인인 예외에 의한 관리는 과업의 실패 또는 기준으로의 이탈이 예상될 때 리더가 개입하는 것으로 이러한 개입의 목적은 통제적, 합리적, 공정한 체제의 유지에 있다고 볼 수 있다. 이러한 리더의 개입이 성과에 정적영향을 준 경우에는 정적인 강화가 되지만 성과가 기준이하로 떨어지면 부정적 강화가 동반된다. 리더는 이러한 상황에서 특수한 조치를 취해야하며, 상황에 따라 적절한 처방을 내려 주어야 한다. 구성원의 실패가 노력의 부족이라고 진단되면 징계의 행동을 취하고, 능력부족이 원인이면 교육훈련이나 인사이동을 통한 적절한 역할을 수행할 수 있도록 리더십을 발휘하는 것을 의미한다(곽정근,2002).

## 2) 직무스트레스의 개념 및 특징

Selye(1976)에 따르면, 스트레스는 “육체에서 일어나는 어떤 요구에 대한 일방적이고도 불특정한 자연스러운 반응이며 어떠한 유기체, 즉 조직이나 개인에게 작용하는 외부적인 압력”이라고 한다. 한편 “개인의 능력이 그가 지닌 가치나 자원이 환경의 요구와 일치하지 않고 개인의 욕구와 이를 만족시켜 줄 근무환경과 근무 외적인 환경이 개인의 창의성을 발휘하게 할 수 없을 정도의 불일치할 때 스트레스에 깊게 빠지게 된다”는 의견을 제시하는 연구자들도 있다.

이처럼 현재의 근로자들이 경험하는 직무스트레스의 결과는 개인의 건강을 해치는 것은 물론이거니와 조직에 있어서도 ‘불필요한 비용증대’와 ‘성과와 업적의 저하’ 등의 역기능을 낳고 있어서 심각한 사회문제가 되고 있는 것이다. 무엇보다도 중요한 문제는 대부분의 직장인들이 스트레스인지도 모르는 채 그것의 상당부분을 스스로 해결해야 한다는 데 있으며,

이런 해결이 자칫 더 심각한 상태로 개인을 엎매이게 하는 작용을 하는 것이다. 조직의 구성원이 외부로부터, 혹은 여기서 외부라 함은 자신을 배제한 기타 다른 외력을 의미한다.

한편 우리가 굉장히 두려워하는 스트레스의 역기능적인 측면은 스트레스가 지나치게 많거나 높은 경우를 말한다. 스트레스는 이와 달리 아예 스트레스가 없거나 지나치게 낮아서 역기능을 낳는 경우도 있고, 적정수준이어서 조직의 업적달성에 매우 긍정적인 영향을 미치는 경우도 있는 것이다.

따라서 스트레스는 조직의 업적향상에 매우 해로운 '역기능적 스트레스(distress)'가 있는 반면, 오히려 유익을 가져다주는 '기능적 스트레스(eustress)'도 있는 양면성을 지니고 있다. 이것이 직무 만족에 어떤 상황으로 전개되어야 하는 것은 자명한 일이다.

### 3) 리더십과 직무스트레스와의 관계

이러한 리더십의 유형이 직무스트레스에 의해 어떻게 변해가며, 리더십의 영향에 의해 직무스트레스가 해소되고 조직에서의 개인의 직무 만족과 이직의도의 변화에 영향을 주는지에 대해 알아보려고 한다.

조직으로부터 압력을 받게 되어 조직구성원들 사이에 긴장감이 조성될 경우 이를 스트레스라고 하여 모두 부정적인 것으로만 볼 것인가 하는 점이다. 왜냐하면 조직의 발전을 위한 리더십 차원에서의 조직적 압박은 때로는 개인에게 많은 역할을 할 수 있는 여건을 조성하고 한편으로 개인의 발전에 든든한 밑바탕이 됨을 인식하는 것에서 찾아볼 수 있을 것이다.

이와 같은 선행연구들을 기초로 하여 본 연구에서 거래적 리더십과 직무특성 그리고 직무스트레스, 몰입에 대하여 다음과 같은 거래적 리더십은 직무특성, 직무스트레스, 몰입에 부적 영향을 미칠 것이다.

## 2. 리더십 및 직무스트레스와 이직과의 관계

직무의 특성과 몰입은 이직 행동과는 부적으로 관련되어있다. 조직성격 유형척도와 직무특성모형을 중심으로 기술의 다양성, 피드백, 과업중요성, 과업자율성, 과업정체성 등 주요 연구된 결과를 바탕으로 살펴보면 다음과 같다.

직무특성은 구성원들의 조직몰입에 긍정적 영향을 미칠 것을 예측하고 있다. 직무와 관련된 스트레스인자는 사람에 따라 서로 다른 반응을 불러일으키고 어느 누구도 스트레스를 같은 방법으로 경험하지 않으며 똑같은 반응을 나타내지 않는다. 동일한 스트레스인자에 대해 잘 적응하는 사람이 있는가 하면, 참거나 회피하는 사람도 있다. 이러한 개인차는 스트레스인자와 그것의 반응 사이에 조절변수(moderators)가 존재하기 때문이다.



스트레스는 그 자체가 업적의 저하를 의미하는 것이 아니다. 스트레스가 조직의 업적에 대해 기능적인 것인가, 아니면 역기능적인 것인가 하는 문제는 전적으로 조절변수에 대한 지각과 경험세계나 학습세계의 차이에서 비롯된다. 즉, 이는 사람에 따라 자신의 신념, 가치관 또는 욕구를 강화하거나 이들에 일치하는 상황에 주의를 기울이는 선택적 지각(selective perception)의 경향에서 빚어지는 개인차에서 비롯된다는 것이다.

조절변수는 매우 다양한데, 논자들 사이에 거론되고 있는 것들 가운데 A형 행동(type A behavior or personality)과 사회적 지원(social support), 통제의 위치(locus of control)가 대표적이다. 여기에서 직무스트레스를 4개의 유형으로 하여 측정 직무만족에 영향을 주며, 이직의도에 어떠한 영향을 줄 것인가에 대한 선행연구를 기초로 하여 직무 스트레스가 이직에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

몰입에 대한 개념에서 먼저 정서적 몰입(affective commitment)은 구성원이 조직에 대한 감상적인 관계적 느낌, 긍정적인 공감대, 그리고 높은 참여의식을 반영하는 등의 조직에 대한 애착과 동일시되는 몰입을 반영하는 정신적 상태를 의미한다. 따라서 강한 정서적 몰입을 가진 구성원들은 조직에 남아있을 가능성이 높는데 이는 스스로 그렇게 하기를 원하기 때문에 조직에 남으려 한다. 따라서 자신이 조직에 대한 몰입이 강할수록 조직을 떠나고자 하는 의식은 현저하게 낮아질 것이라고 예측 할 수 있다.

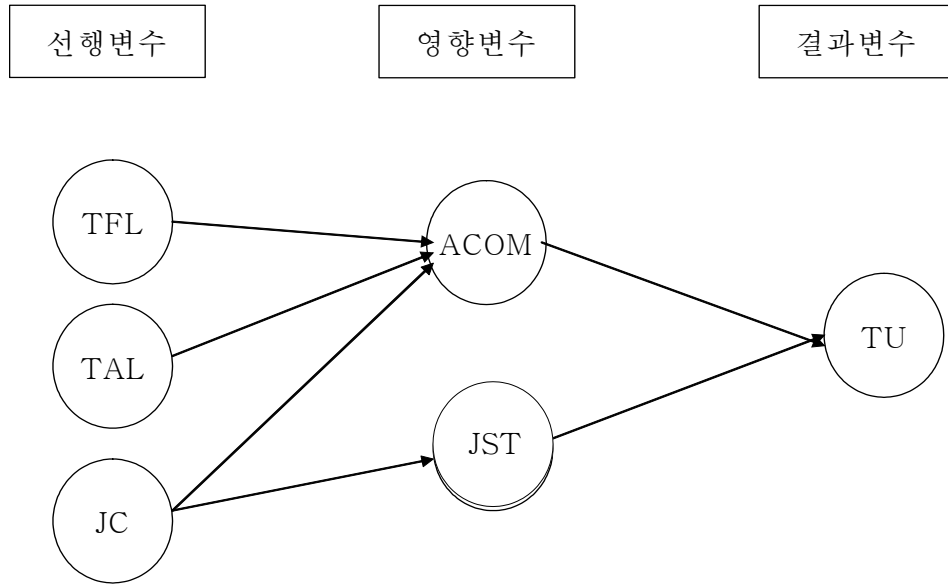
이직의 원인이 개인적인 사정이 아닌 경우 조직에 대한 몰입의 욕구가 있다면 자신이 조직에 대한 직접적인 불만이나 기타의 문제점이 나타나지 않는 한 조직을 떠나려 하지 않을 것이다.

### III. 연구설계

#### 1. 연구모형

본 연구는 리더십 유형이 직무 특성과 직무 스트레스가 몰입과의 관계를 살펴보고 이러한 요인들이 조직 구성원들의 이직에 미치는 영향을 검증하는데 있다고 하겠다. 리더십유형을 선행 변수로 하고 직무특성 직무스트레스와 몰입(정서적)을 영향변수로 하여 이러한 변수들이 결과변수인 이직에 미치는 영향을 고려하여 본 연구의 목적을 달성하기 위한 다음과 같은 모형을 구성하였다.

〈그림 1〉 연구의 이론적 모형



TFL : Transformational Leadership    TAL : Transactional Leadership  
 JC : Job characteristic    JST: Job stress    ACOM : affective organization commitment    Tu : turnover

## 2. 자료수집 대상 및 방법

본 연구의 내용에서 리더십의 유형 즉 거래적 리더십과 변혁적 리더십을 선행변수로 하여 개인-조직, 개인-직무 간 특성과 직무스트레스를 영향변수로, 직무만족 몰입정도 이직을 결과 변수로 하여 본 연구의 가설과 규명하기위한 연구문제를 도출하였다. 이러한 연구의 모형과 가설을 설정한 다음 실증분석을 위한 통계자료의 수집하기 위하여 설문지를 통한 개인과 조직 관리자의 성향을 파악하고자 하였다.

설문지는 번역상의 오류와 시대적, 문화적 차이에 따른 신뢰성과 타당성의 저하를 배제하기 위하여 서울과 경인지역 경호 경비업체의 근로자를 중심으로 대상을 삼아 예비조사와 관리자 들의 면담을 통해 전문가들의 수정과 보완을 거쳐 설문지를 작성하였다. 연구대상으로 모집단은 우리나라의 서울 경인지역에 산재해 있는 경호경비회사를 선정하고 30명 이상의 경비원을 채용하고 있는 서비스업체를 다시선정 중간관리자(과장급 이상)와 실제 현장에서의 실무급으로 종업원을 주축으로 본 연구의 분석대상으로 삼았다.

설문조사는 사전에 대상기업을 선정하고 방문을 약속한 후, 관리담당 부서장에게 본 연구의 목적을 충분히 설명하고 허락을 득한 후에 현장조사를 실시하였으며, 개인의 업무나, 고객에게 불편을 드리지 않도록 하여 휴식시간과 오전 및 주말을 이용 조사하였다. 설문 중 통계적으로 유의하다고 생각된 176부가 실제 통계 분석에 사용되었다.

### 3. 변수의 측정

#### 1) 리더십의 측정

연구에서 사용된 설문지는 기존의 연구에서 증명된 문항을 참고로 하여 본 연구의 특성에 맞게 수정하였으며, 리더십 유형에 대한 설문지는 Bass(1985)의 측정도구인 MLQ (Multifactor Leadership Questionnaire) Form 5X를 사용하였다. 연구에서는 거래적 리더십과 변혁적 리더십은 Bass & Avolio(1995)가 개발한 MLQ-5X의 항목을 활용하며, 거래적 리더십의 측정을 위해 10문항, 변혁적 리더십의 측정을 위하여 16문항을 Likert 7점 척도에 의해 측정한다.

변혁적 리더십(TFL)은 부하들에게 기대되는 요구사항의 성과를 달성하도록 부하들을 동기부여시킴으로써 변혁적 리더에 대하여 부하들은 신뢰감과 충성심 그리고 존경을 느끼며 자신들의 직무에 기대 이상의 동기부여를 경험하게 하는 리더십이다(김관선, 2002). 여기서 격려라는 것은 구성원에게 기대가 크다는 것을 전달하고 노력을 집중시키기 위해 상징물을 활용하고 중요한 목적을 명료하게 표현하는 행동을 의미한다. 이와 같은 4개의 요인에 대한 행동을 각각 동일한 값을 부여하여 합한 결과로 보았다.

거래적 리더십(TAL)은 구성원과의 관계에서 물질적 가치의 교환과정과 통제에 행동의 초점을 맞추는 과정으로 그 성격을 설명할 수 있다. 거래적 리더십의 하위요인으로는 성과와 연계된 보상과 예외적 관리가 있다. 성과와 연계된 보상은 리더가 구성원들에게 그들의 목표와 성과간의 차이에 따라 보상하는 행동을 의미하며, 예외에 의한 관리는 사전에 수립된 계획 또는 방침에서 이탈하는 등의 예외적 행동을 하는 구성원들에게 리더가 이를 정상화시키기 위해 취하는 행동을 의미한다. 본 연구에서는 거래적 리더십을 2개의 행동에 동일한 값을 부여하여 합한 결과로 보았다.

#### 2) 직무스트레스(JST)의 측정

스트레스에 대한 측정 방법으로는 직무스트레스에 대한 연구 통해 여기서는 Holems & Rathe가 개발하여 내놓은 생활변수와 긴장에 대한 반응을 측정하는 두 가지 평가척도를 스트레스 자가 검진 도구로 차례로 소개하기로 한다. 또한 이들이 내놓은 평가척도를 경호경비

조직과 중간 관리자들에게 적용할 수 있도록 수정하여 제시하기로 한다.

직무스트레스를 측정하기 위한 4가지 영역으로 구성하여 파악하고자 한다. 직장인들의 스트레스를 다시 조직수준의 스트레스, 집단수준의 스트레스, 직무수준의 스트레스, 근무환경의 스트레스로 구분하였고, 직무에서 파생되는 스트레스의 가늠하여 도식화한 점수를 합한 결과로 보았다.

### 3) 직무특성과 조직몰입의 측정

본 연구에서 직무 특성(JC)은 개인이 바라는 조직성격과 현재의 조직성격에 대한 판단의 근거를 지닐 수 있는 형태로 자신이 원하는 조직의 직무 특성과 현재의 직무의 특성이 일치할 때 그렇지 못한 경우보다 직무에 대하여 더 호의적인 태도와 행동을 나타내는 것을 의미한다. 이와 같이 개인 조직에서의 조직성격유형 특색의 하위 요인을 다음의 5가지의 범주에서 기능의 다양성, 자율성, 과업의 동일성, 과업의 중요성, 피드백 차원에서 확인된다.

또한 조직몰입(COM)은 Meyer와 Allen의 용어를 사용한 정서적 몰입(affective organization commitment)에 집중한다. 개인의 동기에 따라 몰입의 종류를 구분해야 한다는 다중형태의 조직몰입으로 현재의 조직에 대한 긍정적인 감정으로 해석되는 태도라고 하겠다. 본 연구에서는 사용된 정서적 몰입은 관계를 가지고 있는 조직에 대한 개인의 태도로서 조직에 남아있고 싶은(desire) 감정과 조직에 대한 긍정적인 공감대, 애사심, 애착 그리고 높은 참여의식으로 설명되는 감정적이고 가치지향적인 몰입을 의미한다. 조직몰입에 대한 설문지는 Allen과 Meyer(1990)가 고안한 조직몰입 설문지를 사용하였다.

### 4) 이직(TU)의 측정

이직(turnover)은 한 근로자의 심리적 상태로서 현재의 직장에 머물고 싶은 척도를 나타내는 것인데 이는 현재의 직장과 이직 가능한 타 조직에 대한 그이 감정적 평가 상태를 의미하며, 현 조직에서의 행동에 영향을 미치는 것으로 조사된 바 있는 성향이다. 이는 이직성향(turnover propensity)과도 매우 흡사한 개념으로서 다른 사람이 평가하는 개인의 행동성향이다. 본 연구에서 사용되는 이직에 대한 정의는 6개월 이내에 현재의 조직을 떠나려고 하는 성향과 실제로 현재의 조직을 떠나기 위해 다른 조직을 물색 중인 행동으로 설명할 수 있겠다. 본 연구에서 이직에 대한 측정은 Mathieu & Zajac(1990)의 설문을 참조하여 수정 사용하였다.

#### 4. 분석방법

본 연구의 통계처리는 설정된 연구모형의 하부구조를 갖고 있는 잠재 변수의 요인구조를 파악하고 이러한 분석에 사용될 문항을 결정하는 요인분석을 실시하였고, 실증분석을 위해 통계처리는 SPSS 11.0와 Lisrel 8W를 이용하여 분석하였다.

구체적인 분석내용은 신뢰도 검증을 위해서는 Cronbach's 알파계수를 이용하여 신뢰성 검증과 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 특히 기존의 이론이나 경험적인 연구결과로부터 분석대상이 되는 변수에 관한 사전 지식이나 내용을 가설화하여 모델화하기 위한 방법으로 확인요인분석(노형진, 2002)을 실시하였다.

마지막으로 가설의 검증과 연구모형의 적합도 여부를 판단하기 위하여 다중회귀분석과 경로분석을 실시하였다.

### IV. 분석 결과

#### 1. 조사대상자의 인구사회학적 특징

본 연구는 경호산업 종사자들의 리더십과 직무 특성과 직무스트레스와 몰입이 이직에 미치는 영향을 살펴보는 것이다. <표 2>는 경호산업 종사자들의 리더십과 직무 특성, 직무 스트레스, 몰입에 따른 이직에 대한 연구의 목적을 달성하기 위해 사용된 연구대상의 인구통계학적 특성을 분석한 도표이다.

성별을 보면 남성이 68.7%로 여성 31.3%에 비해 많았는데, 이는 경호산업의 특성상 여성에 비해 남성 종사자가 많았기 때문이다. 연령은 20대가 43.7%로 가장 많았고, 다음으로 40대 25.5%, 30대 22.1%의 순이었다. 학력은 고졸부터 전문대졸이 42.0%로 가장 많았다.

조사대상자의 업무상의 특징을 중심으로 살펴보면 직위의 경우 일선에서 활동하고 있는 사원이 52.5%로 가장 많았다. 다음으로 주임이 19.8%, 팀장이 19.2%, 대리가 8.5%의 순이었다. 담당업무는 사무(비서)직이 30.3%로 가장 많았고, 일반관리 22.2%, 경호 17.6%, 경비가 15.6%의 순이었다. 근속년수는 4년 이상 6년 미만이 41.7%로 가장 많았고, 2년 미만자는 7.3%에 그쳤다.

본 연구의 대상자들 중 이직경험이 있는 자(52.8%)가 이직경험이 없는 자(39.3%)에 비해 13.5% 더 많아, 경호산업계에서 이직현상은 일반적이었던 것을 알 수 있었다. 결론적으로 본 연구의 대상은 주로 남성이었고, 고졸학력에 4년 이상 6년 미만의 근무경력을 가진 사원직이었고, 절반 이상이 이직경험을 가지고 있었다.

〈표 2〉 대상자의 일반적인 인구통계학적 특성

구분	인원수	백분율
성별	남자	68.7%
	여자	31.3%
연령	20~30세 이하	43.7%
	31~40세 이하	22.1%
	41~50세 이하	25.5%
	51세 이상	8.7%
학력	고졸 미만	17.6%
	고졸~전졸	42.0%
	대졸 이상	40.4%
직위	사원	52.5%
	주임	19.8%
	대리	8.5%
	팀장	19.2%
담당업무	경비	15.6%
	사무(비서)	30.0%
	경호	17.6%
	일반관리	22.2%
	기타	14.8%
근속연수	2년 미만	7.3%
	2년~4년 미만	23.2%
	4년 이상~6년 미만	41.7%
	6년 이상	27.8%
이직경험	있다	52.8%
	없다	39.3%
	생각만 함	7.9%
종전근무지역	경인지역	59.6%
	경인지역이외	10.7%
	해당 없음	29.7%
종전근무업종	동일업종	10.2%
	이종업종	58.5%
	해당사항 없음	31.3%
희망이직지역	경인지역	65.9%
	경인지역이외	8.5%
	해당없음	25.6%

## 2. 확인요인분석

확인요인 분석은 기존의 이론이나 경험적인 연구결과로부터 분석대상이 되는 변수에 관한

사전 지식이나 이론적 결과를 가지고 그 내용을 가설형식으로 모델화 시켜 나가는 방법이다 (노형진, S2002). 한편 특정 가설을 설정하고 이것이 자료에서 관찰되는 관계를 어느 정도 잘 설명하고 있는가를 설명한다.

본 연구에서는 측정항목에 요인별 단일 차원성 및 통계적인 검증을 위해서 하였다. 카이제곱 검증은 모형의 완전성, 즉 모형의 모집단 자료에 완전하게 적합하다는 귀무가설을 검증한다. 통계적으로 유의한 카이제곱은 귀무가설을 기각하여 모형은 불완전하며 또는 부적합하다는 가능성을 시사한다고 한다.

모형의 적합도를 살펴보는 GFI(적합도지수), AGFI(수정된 적합도 지수), NFI(비표준 적합지수)는 0.9 이상이고, 1에 가까울수록 바람직하며, 0에 가까울수록 좋다(노형진, 1992). 이를 바탕으로 분석해본 결과 각 변수들의 측정값은 대체로 유의수준이라고 볼 수 있다. 다음 <표 3>은 각 요인별 확인요인 분석 결과를 나타내고 있으며, 자료의 적합도는 모두 높았음을 알 수 있다.

<표 3> 변수의 적합도 : 확인적 요인분석

구 분	Chi-square	p	GFI	AGFI	RMR	NFI
변혁적리더십	806.83	0.001	0.893	0.773	0.065	0.812
거래적리더십	56.33	0.001	0.964	0.904	0.045	0.923
직무특성	811.44	0.001	0.917	0.809	0.043	0.914
조직몰입	57.18	0.001	0.906	0.754	0.058	0.903
직무스트레스	341.82	0.001	0.943	0.773	0.063	0.917

### 3. 리더십의 유형 및 직무특성과 조직몰입과의 관계

<표 4>은 경호산업계 종사자들의 리더십 유형과 직무특성이 조직몰입에 어떠한 영향을 미치고 있는 가를 분석한 것이다. 먼저 리더십 유형과 조직몰입과의 관계이다. <표 4> 중 모델 1은 리더십 유형 중 변혁적 리더십의 주요 특징 중 카리스마는 통계적으로 유의한 관계를 가지고 있는 것으로 나타났다. 즉 경호산업계 종사자는 리더의 변혁적 리더십 중 카리스마의 점수가 1 표준편차 증가할 때에 종사자들의 조직몰입은 0.262의 표준편차 만큼 긍정적으로 변한다는 것을 알 수 있다. 이에 반해 지적자극은 정서적 몰입에 통계적으로는 영향을 미치지 않았다. 이를 통해 리더의 카리스마가 지적자극보다 더 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

〈표 4〉 리더십유형과 직무특성이 조직몰입에 미치는 영향 : 다중회귀분석

변인	모델 1		모델 2	
	Beta	표준오차	Beta	표준오차
상수	13.292		9.293	
지적자극	-.057	.062		
카리스마	.262**	.071		
자율성			.414***	.105
R <sup>2</sup> 값	.083		.171	

\*\* p < .005, \*\*\* p < .001

모델 1을 통해 경호산업계 종사자들의 변혁적 리더십의 하위변인들은 리더십의 전체 변량 중 약 8%를 설명하고 있는 것으로 나타났다( $R^2 = .083$ ). 이와 같은 결과는 권봉안(2004)의 경호산업중심의 논문의 결과와 같이 나타났다. 이러한 결과는 경호산업의 구성원의 몰입은 지도자의 카리스마의 정도에 따라 몰입의 정도는 높아진다는 사실을 의미하는 것이다. 이러한 분석결과는 경호산업의 특성에 따라 지도자의 리더십에 몰입의 정도는 차이가 있으며, 변혁적 리더십은 몰입에 영향을 준다고 말할 수 있다.

또한 〈표 4〉의 모델 2는 직무특성 중 자율성이 종업원들의 조직몰입에 어떤 영향을 미치고 있는가를 분석한 것이다. 도표를 통해 직무특성에서의 자율성은 경호산업 구성원의 조직몰입에 대한 관계는 통계적으로 유의한 관계를 가지고 있는 것으로 나타났다. 즉, 하위변인인 5개 유형의 항목(기능다양성, 자율성, 과업동일성, 과업중요성, 피드백)에서 본 연구에서 정의한 자율성에 대한 직무 특성은 조직 구성원의 조직에서의 역할에서 조직이 추구하는 목표와 근접하여 개인이 지닌 역량을 발휘하며, 이러한 역량이 지시적이나 명령이 아닌 자율성에 근거한 직무 특성을 유지하여 몰입에 접근되는 성향을 나타내는 것으로 자율성은 몰입에 유의한 관계가 있다는 것을 의미한다.

구체적으로 살펴보면, 조직에서의 직무가 개인의 역량을 발휘하게 하고 이러한 자율성이 조직발전에 정적 영향을 주는 경향이 뚜렷함으로 인해 조직이 지닌 가치에 상승하는 작용을 수반하고 이에 따른 자율성을 지닌 구성원들은 적극적으로 조직의 목표와 조직기반에 몰입하게 되며, 자율성을 통한 조직의 유연성을 확보하고 개개 조직원간의 자유로운 의사소통을 통한 사고의 유연성과 조직기강에서의 느슨함이 존재 하겠지만 궁극적으로는 조직에서의 개인의 자율적 역량은 직무특성상 안정적인 대안으로 확보될 수 있는 것을 알 수 있다. 따라서 상기의 유의한 변인을 설명하는 비율을 살펴보면, 경호 종사자들의 자율성과 조직몰입의 분석에서는 하위변인의 전체 변량 중 약 17%를 설명하고 있는 것으로 나타났다( $R^2 = .171$ ).

자율성은 직무 특성모형의 형태에서 하위변인들이 기여하는 정도를 살펴보면, 자율성은



β값(.414)로 나타나 조직몰입의 상당한 수준에서 역할을 하고 있는 것으로 나타나고 있다.

이러한 결과는 경호산업의 구성원의 직무특성에 따른 자율성은 개인의 바람직한 사고와 조직 간의 유연한 연결로 인해 조직몰입의 정도는 높아진다는 사실을 의미하는 것이다. 이러한 분석결과에 따라 경호산업 종사자들의 직무는 일반적인 직무와의 차이를 확인할 수 있었다.

이에 따라 조직구성원으로서의 몰입에서 개별적 사안이지만 직무를 통한 몰입수준은 상당히 높은 수준으로 나타나는 것으로 보였으며, 권봉안(2004)의 연구결과에서와 같이 개인의 자율성이 충만되어 전체조직으로 확산되면 몰입은 높게 나타나는 것과 일치하는 것으로 나타났다.

#### 4. 조직몰입 및 직무스트레스와 이직과의 관계

〈표 5〉에 나타난바와 같이 조직몰입은 경호산업 구성원의 이직의도에 대한 관계는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(모델 1). 즉, 조직몰입은 개인의 이직에 유의한 관계가 있다는 것을 의미한다.

구체적으로 살펴보면, 조직몰입은 구성원의 결속력과 조직에 대한 충성심 및 조직에 정착하려는 욕구가 충만하고, 조직구성원으로서의 자부심과 조직의 역할에 개인이 주도적으로 참여하려고 하는 역할활동에 충실하며, 한편으로는 조직구성원들의 공통된 행동과 조직의 체계적인 기준에 자신의 역할에 충실하고자 하는 형태가 반영된 것으로 보인다. 이는 조직몰입이 이직에 부적인 영향을 미치는 것을 알 수 있으며, 유의한 변인을 설명하는 비율을 살펴보면, 경호종사자들의 몰입에 따른 이직의 분석에서는 하위변인의 전체 변량 중 약 29%를 설명하고 있는 것으로 나타났다( $R^2 = .293$ ). 한편, 몰입의 기여하는 정도를 살펴보면, β값(-.542)이 매우 높아, 상대적으로 많은 기여를 하고 있는 것으로 나타나고 있다.

이러한 결과는 경호산업의 구성원의 몰입에 대한 구성원들의 이직에 부적 영향을 미치는 것으로 조직몰입의 정도는 높아지면 이직은 부적으로 높아진다는 사실을 의미하는 것이다. 이러한 분석결과는 권봉안(2004)의 연구결과와 일치하였다.

〈표 5〉 조직몰입 및 직무스트레스가 이직에 미치는 영향 : 다중회귀분석

변인	모델 1		모델 2	
	Beta	표준오차	Beta	표준오차
상수	.637			
조직몰입	-.542***	.030		
직무스트레스			.332***	.037
R <sup>2</sup> 값	.293		.110	

\*\*\* p < .001

〈표 5〉의 모델 2는 직무스트레스와 이직의도와의 관계를 분석한 것으로, 직무스트레스는 경호산업계 구성원의 이직의도에 통계적으로 유의한 관계를 가지고 있는 것으로 나타났다.

구체적으로 살펴보면, 경호산업계 구성원들은 개인과 조직의 수준에서 다양한 직무스트레스에 직면하고 있다는 점에서 주목할 필요가 있다. 경호라는 업무의 특성에 따라 많은 업무량과 스트레스를 지니고 있지만, 주변의 환경적 요인도 민감하게 인식하여야 할 사항이다.

경호라는 특수성을 감안하여야 할 것으로 보이며, 적정 스트레스는 업무의 효율성을 높이고 강한 책임감을 동반하는 것으로 이러한 스트레스가 조직에 대한 강한 결속력을 유지하는 하나의 방법으로 조성될 수 있으나, 본 연구에서와 같이 직무 스트레스가 강하면 이직에 정적인 영향을 준다는 점은 그 시사점이 매우 크다. 유의한 변인을 설명하는 비율을 살펴보면, 경호 종사자들의 직무스트레스에 따른 이직의 분석에서는 하위변인의 전체 변량 중 약 11%를 설명하고 있는 것으로 나타났다( $R^2 = .110$ ). 또한 직무스트레스가 이직에 기여하는 정도를 살펴보면,  $\beta$ 값(.332)로 높게 기여를 하고 있는 것으로 나타나고 있다.

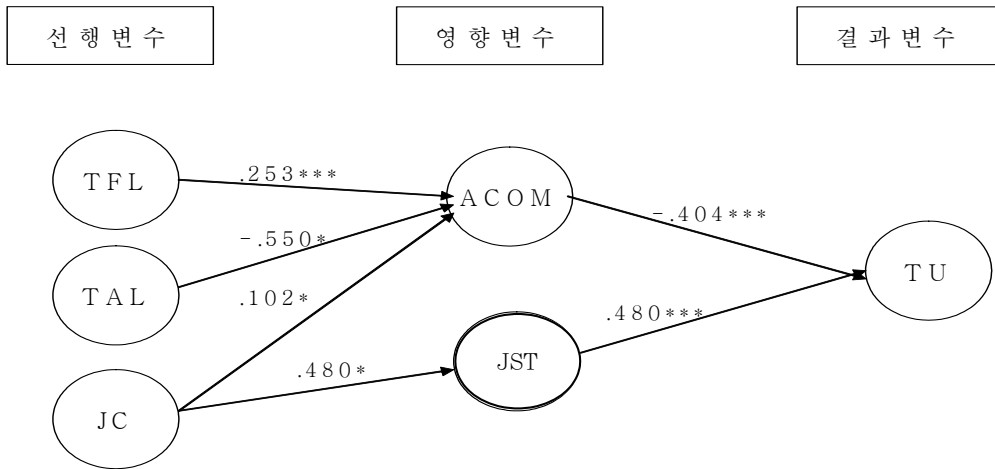
이러한 결과는 경호산업의 구성원의 직무 스트레스는 구성원들의 이직에 정적 영향을 미치는 것으로 직무 스트레스의 정도가 높아지면 이직 또한 높아진다는 사실을 의미하는 것이다. 과거의 조직들은 직무 스트레스에 대한 조직의 충성도를 접근 시켜 과도한 스트레스가 아닐 경우 참고 이겨내는 성향으로 보여지나, 최근의 조직 구성원들은 직무 스트레스와 조직의 목표와 이반되면 개인적 성향에 충실하여 개인적인 것이 많은 영향을 주기 때문에 조직의 목표와는 괴리가 있는 것으로 보인다.

## 5. 경호산업계 종사자의 이직경로

〈표 6〉와 〈그림 2〉는 경호산업계 종사자들에 대한 다변량 분석과 구조방정식을 통해 경로를 살펴본 것이다. 먼저 리더십의 유형과 조직몰입의 경로를 살펴보면 변혁적 리더십과 거래적 리더십 모두 통계적으로 유의미했다. 변혁적 리더십은 양의 방향으로 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤는데( $\beta = .253, p < .005$ ), 이는 리더의 리더십이 변혁적 일수록 조직원의 몰입의 정도가 크다는 것을 보여주는 결과이다. 이에 반해 거래적 리더십의 경우 음의 방향으로 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤는데( $\beta = -.550, p < .01$ ), 이는 거래적 리더십이 오히려 조직원들의 조직몰입에 부정적인 영향을 미쳤음을 알 수 있다.

이러한 몰입과 이직과의 관계에서는 통계적으로 유의한 결과는 선행연구들인 Mathieu와 Zajac(1990)와 이흥기(2003)의 연구결과와 동일하게 나타났다. 그러나 현재 경호조직원의 조직에 대한 몰입의 정도가 상대적으로 매우 높게 나타나, 경제적으로나 직급의 향상이 주어진다면 이직의 결정에 긍정적으로 작용할 가능성이 존재했음을 알 수 있다.

〈그림 2〉 이직경로



다음으로 직무특성은 직무스트레스와 조직몰입 모두에게 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이는 조직구성원이 직면한 업무조건과 기회요구 등은 직무스트레스와 밀접한 관련이 있다는 Hakman(1980)의 연구결과와 일치한다. 즉 직무특성과 직무스트레스는 부정적 상관관계가 있다는 선행연구와 같이, 본 연구에서도 직무특성이 직무스트레스에 부적 영향을 주고 있었다.

〈표 6〉 경호산업계 종사자들의 이직경로

경로	경로계수	c-r	p
변혁적 리더십→ 몰입	.253**	.361	0.001
거래적 리더십→ 몰입	-.550*	.467	0.001
직무특성→ 직무스트레스	.521*	.176	0.001
직무특성→ 몰입	.102*	.774	0.001
직무스트레스→ 이직	.480***	.332	0.001
몰입→ 이직	-.404***	-.349	0.001

마지막으로 직무스트레스와 조직몰입이 어떠한 경로를 통해 이직에 영향을 미치고 있는가를 살펴보면, 두 변수 모두 모두 통계적으로 유의미했다. 직무스트레스는 양의 방향으로 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤는데( $\beta = .480, p < .005$ ), 이는 경호산업계 종사자들이 직

무스트레스를 받을 수록 이직의도가 더 많이 생긴다는 사실을 보여주는 결과이다. 이에 반해 조직몰입의 경우 음의 방향으로 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤는데( $\beta = -.404, p < .01$ ), 이는 종사자가 조직에 몰입할수록 이직의도에는 부정적인 영향을 미쳤음을 알 수 있다.

## IV. 결 론

### 1. 연구의 요약

본 연구의 목적은 리더십과 직무특성, 직무스트레스, 조직몰입과 이직과의 관계를 규명하기 위해, 이들 변수가 경호산업계 종사자들의 이직에 어떠한 영향을 주고 있는가에 분석하는데 있다.

이상의 목적을 달성하기 위해 본 연구는 서울 경인 지역의 경호회사에 근무하는 경호원을 대상으로 하였다. 먼저 서울 권역과 경기권역을 각 8개 범주로 기준틀을 만든 후 회사의 규모가 30인 이상 경호경비업체에 근무하는 팀장급 이하의 경호 경비 종사자 200명을 설문조사하여 총 176명을 분석하였다.

다중회귀분석과 경로분석을 통해 얻은 연구결과는 첫째, 경호산업 리더들의 변혁적 리더십은 정서적 몰입을 높였다는 점이다. 특히 변혁적 리더십은 경호조직원들에게 강한 자신감과 새로운 비전을 부각시켜주는 것으로 나타나 정서적 몰입은 구성원들에게 강한 자신감을 갖게 하는 것으로 나타났다. 둘째, 경호산업계 종사자의 높은 조직몰입은 이직의도를 감소시키는 것으로 분석되었다. 셋째, 자율성의 직무특성은 직무 스트레스에 긍정적 영향을 주는 것으로 나타났다. 마지막으로 직무스트레스는 이직에 부정적이었고, 조직몰입은 이직에 긍정적인 영향을 미치고 있는 것을 알 수 있었다.

### 2. 연구의 한계 및 정책적 제언

본 연구에서는 최근 활발히 논의되고 있는 경호산업계 조직원에 대한 리더십과 직무특성들과 이직의도와의 관련성을 경험적으로 검증하였다. 그러나 경호산업계 조직원에게 적용하기에는 여전히 선행연구가 많이 부족한 관계로, 선행연구의 결과치의 일치도를 일방적으로 인정하기에 많은 한계점이 있었다.

또한 경호업무에 대한 범주의 확정 및 경호산업계 조직원의 직무특성이 타 직무영역과 달리 독특성이 있음에도 그 특성을 정확히 반영하지 못한 아쉬움이 있다. 특히 최근 근로기준의 변화와 경영상의 악화로 인한 퇴직과 노사 간의 문제 확산 그리고 인건비의 상승으로 인한

기업의 해외 이주에 따른 근로상의 불안감도 본 연구에서 사용된 이론들을 검토하는데 다소 어려움을 제기 하지 않을 수 없다.

그러나 본 연구는 우리나라에서 경호산업계 종사자의 이직의도를 리더십, 직무특성, 직무스트레스, 조직몰입 등을 통해 경험적으로 규명한 점은 향후 후속적인 연구의 조그마한 기초 자료를 제공한 점에서 그 의의는 매우 크다고 할 수 있다.

또한 변혁적 리더십의 긍정적인 역할은 경호업무의 하급 관리자들에게 현행 조직관리의 반성과 긍정적인 미래상을 탐색하게 하는 좋은 계기가 될 수 있을 것이다. 즉 변혁적 리더십을 적극 수용하여 조직원들로 하여금 조직에 순응하고 새로운 비전을 창출할 수 있는 능력을 향상시켜, 이직의도를 감소시키는 노력이 있어야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

### 1. 국내문헌

- 곽정근(2002). 변혁적, 거래적 리더십과 부하의 내재적 모티베이션의 관련성에 관한 연구 충북대학교.
- 권봉안(2004). 리더십유형, 조직특성, 지각, 및 직무특성과 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도간에 관한 연구 - 경호산업을 중심으로: 경기대학교 박사학위논문.
- 노동부(2003). 노동통계 조사.
- 노형진(2002) SPSS/AMOS에 의한 사회분석 조사.
- 백봉현(2000)경호원의 자질과 경호산업의 전망. 한국 민간경호경비학회 세미나.
- 유태용·김도영·현희정(2002). 개인성격과 조직성격 유형간의 일치정도가 조직에 대한 태도 및 행동에 미치는 영향. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 15(1), 65-87.
- 유태용(1999). 조직의 성격유형을 측정하기 위한 척도개발연구 한국심리학회지., 산업 및 조직. 12(1), 113-139.
- 이흥기(2003).리더십유형과 조직후원인식, 신뢰, 몰입, 그리고 이직의도간의 관계에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 통계청(2000). 고용 동향 및 사회지 서울.
- 표용태(1998). “리더십유형, 조직몰입, 응집력, 이직의도의 관계에 관한 연구”, 경기대학교 대학원, 박사학위논문.

### 2. 국외문헌

- Allen, L.(1958). Management and Organization, McGraw-Hill, 57.
- Allen, N. j., & Meyer, J. P.(1990). The Measurement and Antecedents of
- Bass, B. M.,(1990). Bass and Stogdill's Handbook of Leadership, 3rd. ed, New York, Free Press
- Bass, B. M., & Avolio, B. J., & Goodheim, L(1990). Biography and the Assessment of Leadership at the World-Class Level, Journal of Management, 13,
- Bass, B. M., & Avolio, B. J., Manual,(1990). The Multifactor Leadership Questionnaire, Palo Alto, CA, Consulting Psychologists Press.
- Bass, B. M., Avolio, B. J., & Goodheim, L.(1985). Quantitative Description of World-Class Industrial, Political, and Military Leaders, SUNY at Binghamton, N. Y.,
- Bass, B. M.(1990). *Bass & Stogdill's Handbook of Leadership*, The Free Press, \_\_\_\_\_(1985). Leadership: Good, Better, Best. *Organizational Dynamics*,

- Winter 1985, 34,
- Bateman, T. S., & Strasser, S. A.(1984). A Longitudinal Analysis Method the Antecedents of Organizational Commitment, *Academy of Management Journal*, 27, 95-112.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R.(1976). Motivation Through the Design of Work: Test of a Theory, *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250- 279,
- \_\_\_\_\_ (1988). "Development of the Job Diagnostic survey, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 60.
- \_\_\_\_\_ (1980). *Work Redesign*, Reading, MA.
- \_\_\_\_\_ (1980). *Working Design*, Massachusetts: Addison Wesley, 90.
- Hackman, J. R.,(1983). A Normative Model of Work Team Effectiveness, Technical report No. 2 Research Program on Group Effectiveness, Yale School of Organization and Management.
- Kohn, M., & Schooler, C. (1978). The reciprocal effects of the substantive complexity of work and intellectual flexibility: A longitudinal assessment. *American Journal of Sociology*, 84, 24-52.
- Hersey, P.,& K(1977). Blanchard, *Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources*, 3rd., ed., Englewood Cliffs, NJ, Prentice-Hall.
- Kuhnert, K., & P. Lewis., "Transactional and Transformational Leadership : A Constructive/Developmental Analysis", *Academy of Management Review*, 12: 648-657, 1987
- Lewin, K. A.(1935). *Dynamic Theory of Personality*, New York, McGraw-Hill, 1
- Matteson, M. T., & Ivancevich, J. M.(1982). Type A and B Behavior Patterns and Health Symptoms: Examining Individual and Organizational Fit, *Journal of Occupational Medici en*, 24, 585-589.
- Matteson, M. T., & Ivancevich, John M.(1980) *Managing Job Stress and Health*, The Fress Press.
- McCulloch, M. C., & Turban, D. B.,(2001). *Using Person-Organization Fit to Predict Job Departure in Call Centers*. paper presented at the 16th Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, San Diego, CA.
- Rynes, S. L., & Gerhart, B.,(1990). Interviewer Assessments of Applicant Fit: An Exploratory Investigation, *Personnel Psychology*, 43, 13-35.

Selye, Hans(1976). *The Stress of Life*, McGraw-Hill.

\_\_\_\_\_ (1976). *Stress and Health: A Perspective on Aging and Retirement*  
in A. S.

Stevens, J. M., & Beyer, J., & Trice, H. M.,(1990). *Assessing Personal, Role  
and Organizational Predictions of Management*, Orlando, Florida,



## Abstract

### **The Effect on Leadership and Job Characteristic, Job stress, Commitment, turnover in security industry Employees**

Kwon, Bong-An

The purpose of this study was to examine the factors which influence the attitude of employees in security firms in Korea that ultimately lead to their turnover. Several variables which are seen as influential in formation of employees' attitudes about their organizations are leadership and job characteristics. In commitment and job stress were seen as two major variables which lead to the formation of their turnover, commitment was seen as positive influential variable and job stress a negatively influencing variable in employees' attitudes about their respective organizations. Survey method using questionnaires were utilized on employees of medium to large security firms in Seoul and Kyonggi province of Korea where 30 or more were employed. Sample for this research were field operators and, for leadership determination, their division chiefs were chosen.

For the purpose of this research, several key hypotheses derived and developed from existing works related to this research topic were tested using multiple regression analysis utilizing SPSS 11.0. and Lisrel 8W

The research findings are as follows:

1. leadership behavior of the superiors greatly influence, in most positive way, the employees' commitment.
2. Those employees who view their high organization commitment, shown to possess lower turnover.
3. Autonomy in their job characteristics to positively influence one's job stress
4. Higher the job stress the higher and positively influence one's turnover.

**Key Word : Leadership, Job Characteristics, Job Stress, Turnover**