

---

# 우편업무조직에 있어 리더십과 조직몰입 및 직무만족과의 관계

## Relation Analysis between the Leadership and the Job Satisfaction in Postal Service Organization

---

남정우<sup>\*</sup>, 최호택<sup>\*\*</sup>, 류상일<sup>\*\*\*</sup>  
충북대학교 일반대학원<sup>\*</sup>, 배재대 행정학과<sup>\*\*</sup>, 대불대 소방행정학과<sup>\*\*\*</sup>

Jung-Woo Nam(muchal@dreamwiz.com)<sup>\*</sup>, Ho-Taek Choi(htchoi@pcu.ac.kr)<sup>\*\*</sup>,  
Sang-Il Ryu(0174111012@hanmail.net)<sup>\*\*\*</sup>

---

### 요약

본 연구는 우정사업 중 우편업무의 효과성을 높이기 위해서는 어떠한 리더가 필요한가를 모색해보고자 하였다. 즉, 우편업무조직을 중심으로 하여 리더십과 우편조직에 있어 조직몰입 및 직무만족과의 관계를 살펴서, 향후 우정사업 서비스의 향상을 위한 리더(지도자)를 제시해 보고자 하였다. 이러한 연구목적을 달성하기 위하여 허시와 블랜차드(Hersey & Blanchard)의 '상황적 리더십 이론'을 중심으로 하여, '지시적 리더(telling)', '설득적 리더(selling)', '참여적 리더(participating)', 그리고 '위임적 리더(delegating)'로 구분을 통하여 리더십유형에 따라 우편업무조직의 조직몰입과 직무만족에 어떠한 영향을 주는지를 도찰하였다.

결론적으로 우편업무조직에 있어서는 설득형 리더십과 참가형 리더십이 조직몰입에 강항 정(+)의 상관관계를 보였고, 직무만족에는 약한 정(+)의 상관성을 보였다. 반면 지시형 리더십과 위양형 리더십은 약한 부(-)의 상관성을 보였다. 여기서 알 수 있듯이 우편업무조직에서는 설득형과 참가형 리더십이 보다 효과적이라는 것을 알 수 있었다.

■ 중심어 : | 우편업무 | 리더십 | 조직몰입 | 직무만족 |

### Abstract

This study gropes for the way to seek a desirable leader increase the efficiency of the mail service in the post service administration. That is to say, this study presents an appropriate leadership for the enhancement of the post service administration by investigating the relationship of the leadership to the organizational commitment and job satisfaction in the post service organization.

Consequently, for the mail business organization, the selling leadership and the participating leadership show strong positive (+) interrelationship with the organizational commitment, but weak positive (+) interrelationship with job satisfaction. On the other hand, the telling leadership and the delegating leadership show weak negative (-) interrelationship with the former. Here, we can learn that the selling leadership and participating leadership are more effective on the mail business organization.

■ keyword : |Postal Service Organization | Leadership | Job Satisfaction |

## I. 서론

엘빈 토플러가 '제3의 물결'이라고 지칭하듯이 현대 사회에서는 지식과 정보의 매우 중요하다[1]. 현재까지 통신은 단순한 의사전달의 수단으로 이용되었으나 지식정보화시대에서 우편과 통신은 국민의 생활에서 국가의 행정업무 효율화 및 국제화의 촉진에까지 널리 쓰여지고 있다[2].

이렇듯 지식정보화시대에서 그 중요성이 더욱 부각되는 우편제도는 1884년 홍영식 선생에 의하여 근대적인 우편제도가 도입되면서 시작되어왔고, 1990년대 이후 정보기술의 급속한 발전과 함께 우체국은 국가정보화의 전진기지로서의 역할을 충실히 수행하여 대한민국의 근·현대화과정에서 중요한 역할을 하여왔고 21세기 지식정보사회 정착에 많은 기여를 하였다[3].

그러나 우편사업은 인터넷의 급속한 확산에 따른 인터넷의 급속한 확산에 따른 우편물량 증가 추세의 둔화는 물론 사송업체 등의 민간 기업과 DHL 등 국제그룹의 택배사업 등에 대거 참여로 사실상 경쟁체제에 돌입하였고, 이미 경쟁시장에서 활동을 하고 있는 금융사업은 환경적으로 OECD가입, WTO에서의 금융서비스 개방 협상, IMF 프로그램의 실시 등으로 금융시장 개방에 대비하여 금융 산업의 겸업화, 대형화 추세와 컴퓨터 및 정보통신기술이 금융업과 결합한 전자금융결제 시스템의 확산 등의 금융정보화가 가속화되고 민영금융기관의 수신금리 경쟁 격화 및 이차마진의 축소로 체신금융시장이 잠식되는 등 금융시장의 경쟁구도는 더욱 심화되고 우정사업의 주변여건은 급속하게 변화되고 있는 데 반하여, 공공성 위주의 경직된 경영체제로 인하여 대·내외의 환경변화에 능동적이며 탄력적으로 대응하는데 한계와 신상품 개발 및 이차율 결정에 있어서의 자율성 제약과 전문인력 부족으로 많은 어려움을 겪고 있다[3].

이러한 우편사업의 어려움을 극복하고자, 최근 우정사업은 기업적인 성과를 강조하고 규제완화에 의한 경쟁도입을 추진하고 있으며, 우정사업의 품질향상 및 신산업 개발 등 적극적인 경영혁신을 추진하고 있는데, 이는 대·내외적인 우정사업 환경의 변화에 기인한 것

이다[4]. 또한, 이러한 우편업무의 지속적인 서비스 향상을 높이기 위해서는 무엇보다도 리더(지도자)의 역할이 중요할 것이다. 즉, 오늘날 행정조직뿐 아니라 대규모 조직을 다시 활성화하고 재구조화 및 쇠퇴하기 위해서는 무엇보다도 새로운 행태의 리더십이 요구된다.

이와 같이 가변적이고 변동적인 환경에서 리더십은 그 중요성이 커지게 된다. 분명한 것은 이제 우정사업도 내부의 한계와 문제점을 극복하고 급변하는 환경에 대처하기 위하여 과거의 경영방식에서 과감히 탈피해야만 한다는 점이다. 따라서 본 연구는 우정사업 중 우편업무의 효과성을 높이기 위해서는 어떠한 리더가 필요한가를 모색해보고자 한다. 즉, 보다 구체적으로 우편업무를 중심으로 하여 리더십과 우편조직에 있어 조직몰입 및 직무만족과의 관계를 살펴보고자 한다.

## II. 우편조직의 리더십과 직무만족에 대한 이론적 논의

### 1. 우편조직의 환경변화에 관한 논의

우선, 우편조직의 환경변화에 관한 국내 선행연구 검토를 보면 다음과 같다.

김영기(2004)는 변화하는 환경속에서 우편사업 경영의 합리화를 위한 방안에 관한 연구에서 우편사업의 서비스 개선을 위해서는 새로운 기업문화 확립, 우편업무의 신뢰성 및 생산성 향상, 전략적 제휴를 통한 경쟁력 확보, 상품의 마케팅 및 홍보활동 강화, 국제우편 서비스의 확충, 지역사회와의 민원봉사센터화 등의 방안을 제시하고 있다[3].

곽성근(2005)은 우정사업의 경영체제 전환방안에 관한 연구를 통하여 우정사업의 경영체제 전환을 위한 대안분류 및 경영체제 유형별 평가요소 비교, 전환 방안 제시, 우정사업의 경쟁력 강화방안 등을 제시하고 있다[4].

이봉자(2001)은 우리나라 우편사업의 활성화 방안에 관한 연구에서 우편사업의 환경변화와 선진화의 사례와의 비교를 통한 우리나라 우편사업의 활성화 방안을 도출하고 있다[2].

## 2. 리더십에 관한 논의

우선, 리더십에 관한 국내 자료를 중심으로 간략히 선행연구를 검토하여 보면 다음과 같다[5].

이승중(1998)은 민선단체장의 리더십이 개인적 특성과 참여자·사회경제적 조건 등의 상황적 요인과 유의미한 상관 관계에 있을 것이라는 가설을 설정한 후 설문 조사를 통해 이를 검증했다. 자치단체장의 성공적인 리더십 발휘에 영향을 미치는 독립변수로서 자치단체장과 참여자(지방의회, 부단체장, 주민, 중앙당, 지구당, 조직, 언론, 상위정부 등) 간 정책선호의 차이, 자치단체장의 개인적 특성(전직 경험, 정당 소속 여부, 학력 등), 지역의 경제적 조건(재정 자립도 등), 지방선거 득표율 등 네 가지 요인을 설정하고, 종속변수인 자치단체장의 성공적인 리더십 발휘를 '정책 수행 관련 지출에 대한 자치단체장의 선호 반영도'를 통해 측정한 후 이들 변수 간 상관 관계를 분석한 결과 자치단체장의 개인적 특성보다는 자치단체장과 주민 간 정책선호의 차이와 지역의 경제적 조건, 지방선거 득표율과 같은 상황 요인이 자치단체장의 리더십 발휘에 더욱 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

정상현(1998)은 지방자치단체의 중간 관리자와 하급 관리자에 대한 설문조사를 통해 중간 및 하급 관리자의 리더십 행태와 부하 직원의 직무효과성 간의 관계가 조직의 집권과 분권이라는 상황 변수를 고려할 때 어떻게 다른가를 밝혔다. 분석 결과 중간 관리자의 경우 배려 행태는 집권화의 수준이 낮을 때와 높을 때 모두 직무 만족과 통계적으로 의미 있는 상관 관계를 보여 주었으나 집권화의 수준이 높을 때보다 낮을 때 직무 만족과 더 상관 관계가 높게 나타났다. 그러나 하급 관리자의 경우 집권화의 수준이 낮을 때나 높을 때 모두 직무 만족과 통계적으로 유의미성이 없는 것으로 나타났다. 또한 중간 관리자의 경우 구조 착수 행태는 집권화의 수준이 낮을 때나 높을 때 모두 직무 성과와 통계적으로 유의미성이 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과들은 중간 관리자가 부하 직원들을 배려하고 그들의 복지와 욕구에 관심을 가져 주면서 집권화 수준을 낮게 할 경우가 집권화의 수준이 높을 때보다 부하 직원의 직무 만족을 더 높일 수 있고, 중간 관리자가 부하 직원들에게 지시

하고 명령하며 과제를 적절히 부과해 주면서 집권화 수준을 높일 때 부하 직원의 직무 성과를 더 높일 수 있다는 해석을 가능하게 한다.

최진석(2000)은 리더십 현상을 선형적으로 존재하는 고정 불변의 실재(reality)가 아니라 하나의 지각 과정(perceived process)으로 이해하는 리더십지각론의 내용을 고찰하고, 리더십지각론이 리더십에 관한 일반이론으로서 기능할 수 있는지를 알아보기 위해 직장인과 대학생에 대한 설문조사를 통해 여성 관리자에 대한 주요 변수 간의 관계를 실증 분석했다. 분석 결과 여성 관리자에 대한 리더십 인식과 리더십 평가는 관계가 있으며, 이 관계는 여성 관리자의 성과 결과와 여성 관리자에 대한 성역할 고정 관념에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 리더십지각론은 관찰자(조직 성원)의 내면적 변화 과정을 강조하는 최근의 리더십 연구 경향과 같은 맥락으로 앞으로 연구할 만한 가치가 있는 것으로 분석되었다.

이창원(2000)은 자치단체장의 리더십에 영향을 미칠 수 있는 상황요인으로 '지방자치단체의 계층'을 선정 한 후, 광역단체장과 기초단체장의 리더십 행태의 상이성, 광역단체장 및 기초단체장의 리더십 행태와 리더십 효과성의 관계를 실증적으로 분석했다. 분석 결과, 기초단체장들은 광역단체장들보다 '영향력 행사 행동', '정보 탐색 및 전파 행동', '변혁적 리더십 행태'를 많이 사용하고 있는 것으로 나타났으며, 이러한 리더십 행태는 기초단체장의 리더십 효과성을 제고하는 것으로 나타났다. 반면에, 광역단체장들은 기초단체장들보다 '관계 형성 행동'과 '의사결정 관련 행동'을 많이 사용하고, 이러한 리더십 행태가 광역단체장의 리더십 효과성을 제고하는 것으로 나타났다. 또한 광역단체장들은 기초단체장들에 비해 '변혁적 리더십 행태'를 적게 사용하지 만, 그러한 '변혁적 리더십 행태'는 기초단체장들의 경우와 마찬가지로 광역단체장의 리더십 효과성을 제고하는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 '지방자치단체의 계층'에 따라 리더, 즉 단체장이 실제로 수행하는 리더십 행태에는 많은 차이가 존재하고, 지방자치단체장의 계층에 따라 효과적인 리더십 행태 또한 차이가 나타나 리더십 상황론적 접근법의 타당성을 보여

주고 있다고 할 수 있으며, 또한 조직의 계층이 리더십 행태의 가장 중요한 결정 요인 중의 하나라는 외국 선행 연구의 결과들을 뒷받침하고 있다고 볼 수 있다[5].

### 3. 우편조직에 있어 리더십과 직무만족간의 관계

우편조직에 있어 직무만족과 리더십 간의 관계에 관한 연구는 부재한 상태이다. 따라서 정보사회와 리더십에 관한 선행연구를 검토해 보고자 한다.

이창원 외(2005)는 정보사회의 리더는 고전적·관료제적인 문제 해결 방법으로부터 많은 사람들과의 협력을 포함하는 민주적인 과정으로 전환하기 위한 '변화의 담당자'가 되어야 하고, 그러한 변화의 출발점은 공공정책과 행정목표를 집합적으로 하기 위해 조직구성원들의 잠재력을 고양시키는 문제로부터 시작되어야 한다. 정보화사회에서 효과적인 리더는 조직구성원들의 사고형태와 가정을 '조직인간주의'의 방향으로 변화시켜야만 하는데, 여기서 '조직인간주의'의 가정과 원칙이란, 1) 인간은 완전성을 향한 꾸준한 경향이 있다. 2) 평등한 기초 위에서 인간의 존엄성이 보호되고, 인성이 개발되어야 한다. 3) 조직구성원들은 정책을 결정하고 통제하는 데 합의의 근원이 되어야 한다. 4) 조직의 변화는 대안에 대한 충분한 인식과 참여자에 의한 합의의 결과로 이루어져야 한다. 5) 조직의 이익은 근본적으로 조직구성원들의 이익이므로, 이것은 되도록 공평하게 배분되어야 한다는 것 등이다[5].

기존 우편조직의 리더십과 직무만족에 관한 연구를 검토하면, 리더십 유형을 권위형, 민주형, 방임형으로 구분한 연구들은 존재하고 있으나, 상황론적 관점의 허쉬와 브랜차드의 리더십 4유형으로 우편조직 리더십을 분석한 연구는 많지 않다. 또한 우편조직의 경우 공공성과 시장성을 동시에 띠고 있는 조직인 관계로 우편조직의 리더들은 자신이 처한 상황에 맞게 처신하기 때문에 본 연구는 상황론적 관점에서의 연구인 허쉬와 브랜차드의 리더십 4유형으로 연구를 진행하고자 한다.

### 4. 연구의 분석틀

위에서는 리더십과 우편조직에 대하여 이론적으로 논의해 보았다. 위에서도 알 수 있듯이 최근 우편사업

의 환경이 급속도로 변화하고 있고, 그러한 환경변화에 대응하기 위해서는 수직정착을 펼치지 않으면 안된다. 또한 리더십도 최근에서 들어와서 그 진가가 더욱 발휘하고 있는 분야로서 우편조직의 직무만족을 높이기 위해서는 적절한 리더십의 발휘가 필수불가결의 요소이다. 따라서 본 연구에서는 우선, 독립변수로서 특성변수와 원인변수로 구분하였다. 즉, 리더의 신체적 특성, 개인적 능력, 인성 특성, 사회적 특성 등의 리더십 특성에 따라 조직의 효과성이 달라질 것이고, 또한 허쉬와 브랜차드의 지시형, 설득형, 참가형, 위양형의 원인변수인 리더십 유형에 따라 조직의 응집력과 조직의 효과성이 달라지게 될 것이다[6-8].

다음으로, 상황 변수인 조직의 응집력이다. 즉, 리더십의 유형과 조직의 효과성 간의 직접적인 연관성을 도출하기 어려운 까닭으로 허쉬와 블랜차드도 매개변수 즉 상황변수로서 조직의 응집력을 활용하였다. 여기서는 우편 조직 구성원의 조직몰입을 상황변수로 설정하였다. 다음으로 결과변수로서 직무만족을 제시하였다. 즉, 우편조직 구성원의 직무만족 등을 제시하였다.

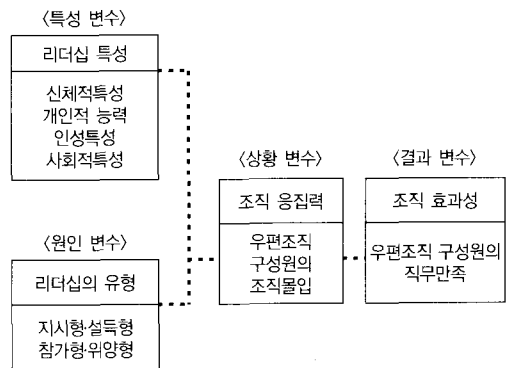


그림 1. 연구 분석의 틀

## III. 분석결과

### 1. 인구사회학적 특성 및 신뢰도 분석

#### (1) 인구통계학적 특성

조사대상자의 일반적인 특징으로 응답자들을 살펴보

면 다음과 같다. 첫번째로 성별구성을 살펴보면 여성이 56.5%, 남성이 43.5%로 나타나고 있으며 연령분포는 20-29세가 19.6%, 30-39세가 51.0%, 40-49세가 26.8%, 50세 이상이 2.6%으로 구성되었으며, 직급의 구성은 6급 이상의 직원이 56명(18.3%), 7-9급이 164(53.6%), 기능직이 86(28.1%)의 분포를 나타내고 있으며, 업무유형은 일반행정이 35.9%, 우편장수가 18.3%, 우편발착이 2.6%, 우편배달이 8.5%, 금융 및 기타가 34.6%의 구성분포를 이루고 있다. 마지막으로 근무부서는 4급관서 23.5%, 5급관서 20.6%, 6,7급관서 19.0%, 별정국 24.5%, 체신청 12.4%로 구성분포를 이루었다.

(2) 설문문항의 신뢰도

설문지의 신뢰도를 검증하기 위해 Cronbach의  $\alpha$ 계수를 측정된 결과 아래의 표와 같이  $\alpha$ 계수가 전체적으로 0.5 이상으로 나타나 척도의 신뢰성이 대체적으로 검증되었다고 할 수 있다.

표 1. 신뢰도 검증

요인		설문번호	문항수	Cronbach's $\alpha$
독립	리더십 유형	I-1~I-20	20	0.8400
	리더십 특성	II-1~II-4	4	0.5244
상황	조직 응집력	III-1~III-15	15	0.9661
종속	조직효과성	IV-1~IV-10	10	0.8798

(3) 리더십 유형에 관한 요인분석

리더십 유형에 대하여 요인분석을 실시한 결과 아래와 같이 지시형, 참가형, 설득형, 위양형의 4요인으로 요인이 추출되었다. 요인추출 방법은 주성분 분석이후 고유값이 1.0이상인 4개의 요인을 Kaiser 정규화가 있는 Varimax 회전방식에 의해 회전을 실시하여 요인적 재값을 산출하였다.

표 2. 리더십 유형에 대한 요인분석

문항	성분			
	1	2	3	4
x 1	-.154	-.111	-7.743E-02	.798
x 2	-.315	-.213	-9.814E-02	.667
x 3	.416	.147	.205	.673
x 4	.380	5.868E-02	.206	.599
x 5	-.222	-.167	-8.618E-02	.565
x 6	.836	.129	5.616E-03	-4.586E-02
x 7	.807	.307	.123	-.204
x 8	.832	.306	.113	2.914E-02
x 9	.846	.170	.123	-9.699E-02
x 10	.847	.146	9.758E-03	-7.249E-03
x 11	.215	.804	.304	-.117
x 12	.116	.835	.107	-.116
x 13	.204	.864	.185	-.119
x 14	.224	.892	.122	-3.564E-02
x 15	.259	.850	7.636E-02	-1.908E-02
x 16	.156	.381	.732	-7.665E-02
x 17	.129	.219	.767	3.934E-02
x 18	.207	.218	.806	4.192E-02
x 19	-.211	-.185	.650	-7.019E-02
x 20	9.086E-02	.175	.835	4.228E-02

2. 리더십과 조직몰입 및 직무만족과의 관계분석

(1) 리더십유형과 조직몰입 및 직무만족간의 상관관계

리더십유형과 조직몰입 및 직무만족간의 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시한 결과 다음과 같다.

표 3. 리더십유형과 조직몰입 및 직무만족간의 상관관계

구분	지시형 리더십	설득형 리더십	참가형 리더십	위양형 리더십	조직몰입
지시형	1.000				
설득형	-.073	1.000			
참가형	-.153**	.475**	1.000		
위양형	.015	.241**	.395**	1.000	
조직몰입	-.272**	.545**	.546**	-.012	1.000
직무만족	-.178**	.390**	.390**	-.170**	.673**

위에서 살펴보면, 설득형 리더십과 참가형 리더십은 조직응집력 및 조직효과성과 약한 정(+)의 상관관계를 보이고 있었다. 반면에 지시형 리더십과 위양형 리더십은 부(-)의 상관관계를 보이고 있었다. 이를 통해 볼 때 우편업무조직에서는 설득형과 참가형이 조직몰입과 직무만족에 긍정적으로 작용하고 있다는 것을 알 수 있다.

(2) 리더십유형이 조직몰입에 미치는 영향관계

리더십유형이 조직몰입에 미치는 영향정도를 분석하기 위하여 다중회귀분석(Multi-Regression Analysis)을 실시한 결과 다음과 같다.

표 4. 리더십유형과 조직몰입간의 다중회귀분석

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준 오차	베타			공차 한계	VIF
(상수)	2.261	0.226		9.987	0.000		
지시형	-0.195	0.047	-0.171	-4.116	0.000	0.969	1.032
설득형	0.368	0.045	0.384	8.231	0.000	0.767	1.305
참가형	0.382	0.043	0.447	8.958	0.000	0.670	1.493
위양형	-0.285	0.046	-0.278	-6.219	0.000	0.835	1.198

a 종속변수: 조직몰입

분석결과 참가형 리더십과 설득형 리더십이 조직몰입에 긍정적인 영향력을 주고, 위양형과 지시형이 부정적인 영향력을 주는 것을 나타냈다.

이를 식으로 나타내면 다음과 같다.

$$\text{조직몰입} = 2.261 + (-0.171 \times \text{지시형 리더십}) + (0.384 \times \text{설득형 리더십}) + (0.447 \times \text{참가형 리더십}) + (-0.278 \times \text{위양형 리더십})$$

그림 2. 리더십과 조직몰입 간의 회귀식

(3) 리더십유형이 직무만족에 미치는 영향관계

리더십유형이 직무만족에 미치는 영향정도를 분석하기 위하여 다중회귀분석(Multi-Regression Analysis)을 실시한 결과 다음과 같다.

표 5. 리더십유형과 직무만족간의 다중회귀분석

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준 오차	베타			공차 한계	VIF
(상수)	2.626	0.209		12.552	0.000		
지시형	-8.261 E-02	0.044	-0.090	-1.887	0.060	0.969	1.032
설득형	0.223	0.041	0.288	5.388	0.000	0.767	1.305
참가형	0.272	0.039	0.394	6.905	0.000	0.670	1.493
위양형	-0.326	0.042	-0.394	-7.699	0.000	0.835	1.198

a 종속변수: 직무만족

분석결과 참가형 리더십과 설득형 리더십이 직무만족에 긍정적인 영향력을 주고, 위양형과 지시형이 부정적인 영향력을 주는 것을 나타냈다.

이를 식으로 나타내면 다음과 같다.

$$\text{직무만족} = 2.626 + (-0.090 \times \text{지시형 리더십}) + (0.288 \times \text{설득형 리더십}) + (0.394 \times \text{참가형 리더십}) + (-0.394 \times \text{위양형 리더십})$$

그림 3. 리더십과 직무만족 간의 회귀식

결과적으로 본 연구에서는 우편업무조직에 있어 리더십 유형과 직무만족간의 관계를 살펴보고자 하였다. 다만, 리더십의 유형과 조직의 효과성 간의 직접적인 연관성을 도출하기 어려운 까닭으로 허쉬와 블렌차드도 매개변수 즉 상황변수로서 조직의 응집력(구성원의 성숙도)을 활용하였다. 리더십유형에서는 설득형 리더십과 참가형 리더십이 조직몰입에 강한 정(+)의 상관관계를 보였고, 직무만족에는 약한 정(+)의 상관성을 보였다. 반면 지시형 리더십과 위양형 리더십은 약한 부(-)의 상관성을 보였다. 여기서 알 수 있듯이 우편업무 조직에서는 설득형과 참가형 리더십이 조직 구성원들의 직무만족에 보다 효과적이라는 것을 알 수 있다.

IV. 결론

본 연구는최근 공공성과 수익성 사이의 갈등을 포함하여 급격한 변화를 겪고 있는 우편업무조직에서는 어떠한 리더십이 구성원들의 직무만족에 유용한가에 중점을 두고 있다. 리더십의 유형을 구성원의 성숙도에 따라 적합한 리더의 유형을 구분하고 있는 허쉬와 블렌차드의 리더십 유형을 사용하여 성숙도가 가장 낮은 집단에서는 일방적인 의사소통과 리더중심의 의사결정을 하는 '지시적 리더(telling)', 리더와 부하간에 쌍방향 의사소통과 공동 의사결정을 강조하는 '설득적 리더(selling)', 부하들과 원만한 관계에 관심을 갖고 부하들의 의사를 의사결정에 많이 반영하는 '참여적 리더(participating)', 그리고 성숙도가 가장 높은 집단에서는 부하들 자신의 자율적 행동과 자기통제에 의존하는

‘위임적 리더(delegating)’로 구분하였다. 이러한 상황이론에 따르면, 우편관리 환경 및 상황에 따라서 요구되는 리더십 스타일이 존재하며, 이러한 리더십 스타일에 따라 리더와 조직구성원간의 관계가 달라지게 된다. 이러한 달라진 관계로 인하여, 구성원들의 조직몰입과 직무만족에 차이를 보이게 되는 것이다.

분석결과, 우편업무조직에서는 설득형과 참가형 리더십이 조직 구성원들의 직무만족에 보다 효과적이라는 것을 알 수 있다.

한편, 향후 우편조직에 적합한 리더십은 다음과 같다. 우선, 변화를 달성하기 위한 리더십 전략이 요구된다고 할 수 있다. 다음으로, 리더는 변화의 방향설정, 인력화합, 동기부여라는 3가지를 수행할줄 알아야 한다. 리더십 발휘의 가장 중요한 기능 중 하나가 바로 조구성원들로직 하여금 조직의 목표를 공유할 수 있도록 하는 것이다. 그러기 위해서는 방향을 설정해주고, 조직구성원을 화합시키며, 동기를 부여시켜주는 활동이 무엇보다도 중요시된다. 끝으로 조직구성원들이 잠재력을 최대한 발휘 할 수 있도록 껴려해주는 리더십 요구된다. 즉, 오늘날 직장인들 언제 해고당할지 모르는 위험천만한 사회에 있을지 모르나 개성 없는 인형들은 아니다. 즉, 조직도 예전에는 ‘경쟁자를 밟고 일어서야 우리 조직이 산다.’ 하는 각오로 조직원들을 총용해왔으나 오늘날은 서로 협조하고 같이 살기 위한 길을 모색하기 시작했는데 그 중 한가지 방안이 바로 다양화되어가는 환경에 대해 효과적인 대응을 위해 조기구성원의 개성과 다양성을 인정하는 것이다. 그러기 위해서는 우편업무조직의 리더들도 조기구성원의 잠재력을 최대한 발휘할 수 있도록 껴려해주는 리더십이 요구된다.

**참고 문헌**

[1] Toffler Alvin, *Third Wave*. Bantam. 1991.  
 [2] 이봉자, *우리나라 우편사업의 활성화 방안*에 관한 연구, 군산대학교 석사학위논문, 2001.  
 [3] 김영기, *우편사업경영 합리화방안*에 관한 연구, 강원대학교 행정학석사학위논문, 2004.

[4] 김성근, *우정사업 경영체제 전환방안에 관한 연구*, 연세대학교 행정학석사학위논문, 2005.  
 [5] 이창원, *새 조직론*, 대영문화사, 2005.  
 [6] P. Hersey and K. H. Blanchard, Life cycle theory of Leadership, *Traning and Development Journal*, Vol.23, No.(2, pp.26-34, 1969.  
 [7] P. Hersey and K. H. Blanchard, *Management of Organizational Behavior*, 6th ed, Englewood Cliffs, N. J, Prentice-Hall, 1977.  
 [8] P. Hersey and K. H. Blanchard, *Management of Organizational Behavior*, Englewood Cliffs, N. J, Prentice-Hall, 1982.

**저자 소개**

**남 정 우(Jung-Woo Nam)**

정회원

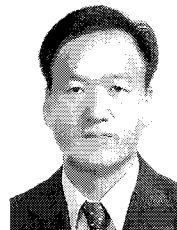


- 2006년 8월 : 충북대학교 대학원 행정학과(행정학석사)
- 현재 : 충북대학교 일반대학원 행정학과 박사과정
- 현재 : 충북 진천군 백곡우체국장

<관심분야> : 우편정책, 리더십, 재난관리

**최 호 택(Ho-Taek Choi)**

종신회원



- 2000년 7월 : 영국Manchester Metropolitan University(행정학 박사)
- 2004년 3월 ~ 현재 : 배재대학교 사회대학 행정학과 교수
- 2005년 7월 ~ 현재 : 배재대학교 자치여론연구소 소장

- 2008년 11월 ~ 현재 : (사)한국공공행정연구원 원장
- 2006년 11월 ~ 현재 : 충청남도 혁신분권연구단 위원
- 2009년 1월 ~ 현재 : 한국행정학회 이사, 한국공공행정학회 부회장

<관심분야> : 시민참여, 지방재정, 행정개혁

류 상 일(Sang-Il Ryu)

정회원



- 2007년 8월 : 충북대학교 대학원  
행정학과(행정학박사)
- 2006년 11월 ~ 2008년 5월 : 국가  
위기관리연구소(충북대)
- 2008년 6월 ~ 2008년 8월 : 충남  
발전연구원
- 2008년 9월 ~ 현재 : 대불대학교 소방행정학과 교수  
<관심분야> : 위기관리, 소방행정, 네트워크이론