

시큐리티 관리자의 서번트 리더십이 응집력 및 조직성과에 미치는 영향

Effect of Security Manager's Servant Leadership on the Cohesion and Organization Outcome

박영만
경기대학교

Young-Man Park(bir1002@hanmail.net)

요약

본 연구는 시큐리티 관리자의 서번트 리더십이 응집력 및 조직성과에 미치는 영향을 규명하는데 목적이 있다. 연구대상은 2009년 서울소재 시큐리티업체를 대상으로 체계적집락무선표집법을 이용하여 287명을 최종 추출하였다. 그러나 최종분석에 사용된 사례 수는 256명이다. 연구에 사용된 설문지의 신뢰도는 Cronbach's α 값이 .796 이상으로 나타났다. 수집된 자료는 SPSSWIN 17.0을 이용하여 요인분석, 신뢰도 분석, 다중회귀분석 및 경로분석 등의 방법을 활용하였다. 결론은 다음과 같다. 첫째, 서번트 리더십은 응집력에 긍정적인 영향을 미친다. 둘째, 서번트 리더십 요인 중 신뢰는 조직성과에 긍정적인 영향을 미친다. 셋째, 응집력 요인중 개인·사회적 응집력과 집단 응집력이 조직성과에 긍정적인 영향을 미친다. 넷째, 경로분석 결과 서번트 리더십은 조직효과에 직접적인 영향을 미치며, 응집력을 통해서 간접적인 영향을 미친다. 즉, 시큐리티 종사자가 관리자에게 지각하는 리더십중 서번트 리더십은 조직의 경영에 있어서 응집력과 조직성과에 영향을 미쳐 조직의 경영을 촉진 시킨다.

■ 중심어 : | 시큐리티 관리자 | 서번트 리더십 | 응집력 | 조직성과 | 시큐리티조직 |

Abstract

The purpose of this study is to clarify the impact on cohesiveness and organizational performance of the servant leadership of the security manager.

The subjects of study selected final 287 persons by using the systematic random sampling for security companies in Seoul in 2009. However, the number of cases used in the final analysis is 256 persons. Reliability of the questionnaire used in this study showed that the value of Cronbach's α was above 0.796. The collected data used the methods such as factor analysis, reliability analysis, and multiple regression analysis etc. by using SPSSWIN 17.0.

The conclusions are as follows. First, servant leadership has a positive impact on cohesiveness. Second, one of the factors of servant leadership, trust, has a positive impact on organizational performance. Third, individual, social cohesiveness and group cohesiveness among the factors of cohesiveness have a positive impact on organizational performance. Fourth, with the results of path analysis, servant leadership has direct impact on organizational effectiveness and indirect impact through cohesiveness. In other words, a servant leadership among the leaderships that a security worker is conscious of administrator affects cohesiveness and organizational performance in management to promote the management of the organization.

■ keyword : | Security Manager's | Servant Leadership | Cohesion | Organization Result | Security Organization |

I. 서론

최근 경기침체와 고유가 및 임금률 상승은 비용이 증가함에 따라 기업은 경쟁력 제고를 위하여 저비용 고효율적 조직운영에 힘쓰고 있다. 시큐리티기업의 경우 종사자들이 고객에게 제공하는 서비스 수준에 의해 품질이 결정되는 경향이 매우 큰 산업으로 내부종사자들의 이해와 신뢰 없이는 기업의 발전을 기대할 수 없다. 즉, 서비스를 바탕으로 한 인적자원의 의존성이 매우 높다는 의미이다. 이에 일차적으로 가시적인 경영성과 확보의 방편으로 인건비와 운영비의 부담을 줄이고 노동력의 유연성을 확보하기 위해 임시직, 계약직, 비정규직 고용을 선호한다. 반면 이로 인한 고용 불안정성은 시큐리티 조직 내에서의 내부종사자들의 무력감과 잦은 이직률을 유발하고 조직에 대한 불신과 직무에 대한 불만족들을 유발하여 경영성과에 악영향을 미친다[15].

이렇게 급변하는 조직구조에서 내부종사자가 겪고 있는 갈등과 불안요인은 증가하면서 종사원들에게 비전과 목표를 제시하고 의견을 경청하는 리더의 역할은 기업 성장의 성공적인 전략으로서 한 위치를 차지하고 있는 실정이다. 이러한 상황에서 리더십의 중요성은 더욱 증대되고 있다. 리더십은 조직의 관리자 또는 경영자와 종사자들 간의 관계 속에서 효율적인 관리체계를 제공하고 이를 바탕으로 조직 내의 유대감 또는 직무능률이 향상됨으로써 조직경영의 목적을 달성할 수 있도록 한다.

시큐리티기업은 그 조직문화적인 특성상 조직구성원들의 응집력 및 리더십에 따라서 조직의 성과가 달라진다[8]. 하지만 시큐리티 분야에서의 리더십 연구는 아직 미진하여 동향을 살펴보고자 한다.

최근의 리더십관련 연구들은 관리자 또는 경영자의 리더십 유형에 따라 종사자들이 조직에 대하여 지니게 되는 태도 또는 직무 및 조직에 대한 몰입이나 만족도를 규명[11][18-20]하는데 초점을 맞추고 있다. 이는 앞서 언급하였듯이 경영의 효율성 및 성과를 우선시하는 기업문화를 주효시 하기 때문으로 풀이된다. 반면 리더십 형태에 대하여는 변혁적·서번트·윤리적 리더십과 같은 관리자의 희생 및 배려 또는 인간관계 등의 경영실

천에 있어서 유연성을 강조하는 리더십 형태에 관한 연구[3][12][22]가 주를 이루고 있다.

리더십에 대한 초기 연구에서는 조직 내 개인이 지닌 특성이면서 동시에 일련의 과정으로도 설명되고 있다. 구체적인 목표나 목적을 달성하기 위하여 특정한 상황 내에서 커뮤니케이션 과정을 통하여 행사되는 사람들 간의 영향력 행사 과정[27]으로 정의하거나, 비 강압적인 영향력을 행사하여 구성원들에게 집단의 목표를 달성하기위한 방향을 제시하고 활동을 조정하는 것[25]을 의미하는 것으로 인식되었다. 그러나 세분화·다원화·전문화되어진 현대의 조직특성에서는 리더십을 조직 내 영향력 행사의 과정으로 설명하기에는 한계가 있었다. 이에 리더십을 특성별로 유형화한 다양한 연구가 진행되기에 이르렀으며, 현대사회의 발전양상을 고려하여 최근에는 다양화, 복잡화, 전문화 되어가는 시대적 흐름에 따라 조직의 창조성과 유연성에 의한 민주적 원칙을 강조한 서번트 리더십에 대한 연구가 활발히 진행되고 있다[26].

서번트 리더십은 부하를 존중하고, 그들에게서 창의성을 발휘할 기회를 제공하여 조직은 공동체라는 이상을 실현하기 위해 노력하는 리더십을 말한다. 다시말해 리더는 조직의 하위구성원들을 믿고 존중하며 섬기는 자세로 즐거운 마음으로 봉사함으로써 리더십을 행사하며 공감대를 형성하고 사람들의 자발적 동의와 지지를 이끌어내는 리더십으로 정의된다[9].

리더십은 조직의 성과와 관련 매우 중요한 요인으로 작용한다. 조직의 성과를 판별하는 요인으로는 응집력과 조직효과성을 거론할 수 있는데 이와 관련하여 최근 국내에서도 다양한 연구가 이루어져왔다.

민경호, 이병석[5]은 기업 CEO의 리더십 스타일이 조직효과성에 긍정적 영향을 미칠 수 있음을 보고하였으며, 김현철[4]은 군(軍) 조직에서의 리더십이 조직효과성에 유의한 영향을 나타냄을 보고하였다. 그리고 스포츠분야에서는 박경혜[6]의 연구를 통하여 태권도 지도자의 리더십 유형에 따라 조직유형성에 상이한 영향이 나타날 수 있음이 보고되었다.

이처럼 다양한 분야에서 리더십의 유형과 조직성과에 대한 연구는 지속적으로 이루어지고 있다. 하지만

서비스업의 기본적 속성은 고객의 만족을 추구한다는 것이며, 이는 서비스제공자의 신뢰와 고객대응력이 중요함을 의미한다. 즉 대인관계가 바탕이 된 서비스제공이 필요하며 이를 종사자에게 올바르게 인식시키기 위해서는 관리자로부터 종사자 또한 신뢰를 토대로 하는 인간관계 중심의 조직분위기를 체득할 수 있어야 한다. 바로 이것이 서번트 리더십의 역할에 주목하는 이유이다.

특히 서번트리더십은 희생 또는 배려와 같이 인간관계를 중시한다는 점에서 부하직원이나 내부종사자 또는 스포츠팀원들 간의 응집력을 향상시키는 큰 영향을 미친다[10]. 이를 바탕으로 한 서번트리더십은 직무 만족, 조직몰입, 재무성과와 같은 경영성과에 영향을 미치는 요소로서 작용한다[16][17].

국내에서 시큐리티산업은 일반인을 대상으로 한 서비스산업으로 자리매김을 하고 있는 상황 속에서 앞으로 미래 부가가치산업으로 성장 가능성이 매우 높은 만큼 가시적인 경영성과를 이루기 위해서는 조직 내부에서 부터의 혁신을 모색할 필요가 있다. 그러므로 아직 미흡한 단계에 머무르고 있는 시큐리티조직의 경영을 촉진시킬 수 있는 연구가 진행되어야 할 시점이다.

따라서 본 연구는 향후 민간경비업의 성장가능성을 염두에 두고 시큐리티조직의 내부 경영을 활성화 하는데 기초자료를 제공하고자 하는 연구의 의의를 바탕으로 시큐리티 관리자의 서번트 리더십이 응집력 및 조직 성과에 미치는 영향을 규명하는데 목적을 두고 있다.

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 2009년 서울 소재 시큐리티업체 재직하고 있는 시큐리티 요원을 대상으로 선정된 후 체계적집락 무선표지법(cluster random sampling)을 이용하여 표본을 추출하였다. 연구대상을 서울로 제한을 둔 이유는 지방 업체의 영세성에 비해 규모가 크고 사회적 수요가 많기 때문이다. 이 연구에 사용된 인원은 총 300명의 표본을 추출하였으며, 287명의 표본을 회수 하여 최종분

석에 256부를 사용하였다. 연구대상자의 인구통계학적 특성은 [표 1]과 같다.

표 1. 조사대상의 인구통계학적 특성

구 분		사례수(N)	백분율(%)
성	남성	218	85
	여성	38	15
연 령	30세 이하	157	60
	31~35세	63	25
	36~40세	22	9
	41~45세	7	3
	46세 이상	7	3
학 력	고졸 이하	111	43.4
	대졸	128	50
	대학원 이상	17	6.6
근무 경력	1년 이하	75	29.3
	1년 이상~3년 미만	76	29.8
	3년 이상~5년 미만	54	21
	5년 이상~7년 미만	24	9.4
	7년 이상	27	10.5
직 위	평사원	223	87
	팀장급	29	11
	부장이상	4	2
월수입	100만원 이하	12	5
	101~150만원	142	55
	151~200만원	64	25
	201~250만원	26	15
	251만원 이상	12	5
전 체		256	100

연구대상에서 남녀간 표본 수의 차이가 많은 이유는 시큐리티 직업상 남성의 비율이 여성에 비해 월등히 많기 때문이다.

2. 연구도구

본 연구에서 사용한 설문지는 사회인구학적 특성 6개 문항, 서번트 리더십 9개 문항, 응집력 12개 문항, 조직 성과 15개 문항으로 총 42개 문항으로 구성되었다. 구체적으로 사회인구학적 특성은 박기범[7]의 선행연구를 바탕으로 본 연구에 맞게 수정하여 성, 연령, 학력, 근무경력, 직위, 월수입 등 6개 문항으로 구성하였다.

서번트 리더십 설문지는 박경혜[6]가 사용한 설문지를 본 연구에 맞게 수정·보완하여 9개 문항을 사용하였으며, 응집력 설문지는 김기훈[2]이 사용한 설문지를 본 연구에 맞게 수정·보완 하여 개인·사회적 응집력 5개 문항, 집단·사회적 응집력 4개 문항, 개인·과제적 응집력 5개 문항, 집단·과제적 응집력 4개 문항으로 3개의 하위요인 총 12개 문항으로 구성 하였다. 조직성과 설문지는[4][7]에 사용된 설문지를 본 연구에 맞게 수정·보완 하여 조직몰입 7개 문항, 직무만족 5개 문항, 경영성과 3개 문항으로 3개의 하위요인 총 15개 문항을 사용하였다. 서번트 리더십, 응집력 및 조직성과 척도는 ‘매우 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지 리커트(Likert) 5점 척도로 구성하였다.

3. 설문지의 타당도 및 신뢰도

본 연구에서는 시큐리티 관리자의 서번트 리더십이 응집력 및 조직성과에 미치는 영향 설문지에 대한 예비검사를 통하여 타당도 및 신뢰도를 검증하였다. 타당도는 연구자가 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 측정하고 있는가를 의미하기 때문이다[1]. 설문지의 타당도를 검증하기 위하여 본 연구에서는 체육학 박사학위 소지자 1인과, 경호안전학 박사 2인, 경호안전학 박사과정 2인 등 총5인의 관련 전문가 회의를 통해서 설문지에 대한 내용타당도와 문항의 적합성 여부를 논의하고 지적된 사항을 수정·반영하여 사용하였다. 수집된 자료는 서번트 리더십, 응집력 및 조직효과성을 대상으로 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 이용하여 구성타당도(construct)를 검증하였으며, 신뢰도 분석(reliability analysis)을 위하여 Cronbach's a 계수를 구하였다.

탐색적 요인분석(exploratory factor analysis) 및 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시한 결과 [표 2]는 서번트 리더십, [표 3]은 응집력, [표 4]는 조직성과에 대한 탐색적 요인분석과 각 요인의 신뢰도 분석결과를 나타내고 있다. 서번트 리더십은 Cronbach's a 값이 .796~.911, 응집력은 Cronbach's a 값이 .833~.888, 조직성과는 Cronbach's a 값이 .807~.920이상으로 비교적 높은 신뢰도계수를 보이고 있다. 이러한 결과는 서

번트 리더십, 응집력, 조직효과성 설문지의 타당도와 신뢰도가 확보되었음을 의미한다.

표 2. 서번트 리더십 설문지에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

설문문항	서번트 리더십	
	(요인1) 신뢰	(요인2) 겸양
1. 부하직원들이 중요한 자원	.816	.221
2. 부하직원들을 인간적으로 존중	.810	.319
3. 부하직원들을 믿고 맡김	.753	.281
4. 부하직원들을 충분히 신뢰	.749	.358
5. 부하직원들을 진심으로 배려	.720	.447
6. 신뢰가 있는 사람이라고 생각	.713	.392
7. 자신에 대한 비판을 수용	.232	.827
8. 관리자는 겸손하다	.356	.755
9. 자신보다 타인을 칭찬	.377	.740
회전 제곱합 적재값	3.805	2.513
% 분산	42.277	27.919
% 누적	42.277	70.196
Cronbach's a	.911	.796

[표 2]에 제시된 바와 같이 시큐리티 관리자의 서번트 리더십의 요인분석 결과 서번트 리더십요인1(요인적재치:.713~.816), 요인2(요인적재치:.740~.827)로 두개의 하위개념으로 구성되었다. 이 연구에서는 요인 1을‘신뢰’, 요인2를 ‘겸양’으로 명명하였다. 신뢰의 신뢰도 계수는 $\alpha = .911$, 겸양의 신뢰도 계수는 $\alpha = .796$ 으로 나타났다. 이러한 결과는 시큐리티 관리자의 서번트 리더십의 결정요인 분석을 규명하기 위하여 사용된 설문지의 신뢰도가 비교적 양호하게 나타나고 있음을 알 수 있다.

[표 3]에 제시된 바와 같이, 시큐리티조직의 응집력에 대해 요인분석 한 결과 응집력 요인1(요인적재치: .715~.874), 요인2(요인적재치: .501~.914), 요인3(요인적재치: .787~.870)로 세 개의 다차원적 하위개념으로 구성되었다. 이 연구에서는 요인1을 ‘개인·사회적 응집력’, 요인2를 ‘집단·사회적 응집력’, 요인3을 ‘집단·과제적 응집력’으로 명명하였다.

표 3. 응집력 설문지에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

설문문항	응집력		
	(요인1) 개인·사회적	(요인2) 집단·사회적	(요인3) 집단·과제적
1. 자유시간에 동료들과 잘 어울림	.874	-1.65	.100
2. 직원들은 서로 친하게 지냄	.842	.024	.148
3. 우리 직원들은 회사의 목표를 잘 알고 있음	.818	-.078	.155
4. 성취에 대한 욕구가 강한 편임	.796	-.133	.244
5. 우리 직원들은 휴무때도 서로 연락	.715	.000	.084
6. 우리 직원들은 비협조적	-.014	.914	.112
7. 우리 직원들은 서로 잘 다툼	-.051	.841	-.025
8. 우리 직원들은 업무실패시 책임을 떠넘김	-.125	.829	-.218
9. 기분상하는 말을 함부로 함	-.071	.501	-.126
10. 좋지 않은 환경에서도 최선을 다함	.218	-.054	.870
11. 업무수행 후 업무내용 분석	.394	.087	.822
12. 서로 다른 업무에 대해 토의	-.007	-.228	.787
회전 제곱합 적제값	3.571	2.603	2.453
% 분산	25.509	18.592	17.525
% 누적	25.509	44.101	61.626
Cronbach's α	.882	.888	.833

표 4. 조직성과 설문지에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

설문 문항	조직성과		
	(요인1) 조직몰입	(요인2) 직무만족	(요인3) 경영성과
1. 회사의 발전을 위해 어떤 직무라도 받아 들임	.832	.172	.175
2. 회사의 어려움과 장래를 걱정	.769	.236	.395
3. 회사가 근무하기 좋은 곳이라 말함	.763	.363	.137
4. 내가 근무할 수 있는 회사중 최선의 곳	.705	.261	.341
5. 회사의 일원임을 주의사람들에게 자랑스럽게 말함	.676	.371	.355
6. 회사의 발전을 위해 기대 이상으로 노력을 함	.634	.362	.349
7. 나의 가치와 회사의 가치가 매우 유사함	.557	.463	.193
8. 받는 보수에 대해 만족 함	.301	.839	.110
9. 회사내 동료에 대해 만족 함	.276	.833	.288
10. 담당하는 직무의 성격에 만족 함	.228	.758	.137
11. 회사 상권에 대해 만족 함	.326	.656	.417
12. 회사내 평가기준에 대해 만족 함	.377	.521	.412
13. 전반적인 서비스 품질이 향상	.203	.425	.800
14. 시장점유율이 증가	.256	.116	.768
15. 신제품/서비스 상품개발이 잘됨	.337	.171	.726
회전 제곱합 적제값	4.221	3.665	2.821
% 분산	28.137	24.436	18.805
% 누적	28.137	52.573	71.378
Cronbach's α	.920	.892	.807

응집력의 개인·사회적 응집력 신뢰도 계수는 $\alpha = .882$, 집단·사회적 응집력 신뢰도 계수는 $\alpha = .888$, 집단·과제적 응집력 신뢰도 계수는 $\alpha = .833$ 으로 나타났다. 이러한 결과는 시큐리티조직의 응집력의 결정요인 분석을 규명하기 위하여 사용된 설문지의 신뢰도가 높게 나타나고 있음을 알 수 있다.

[표 4]에 제시된 바와 같이, 시큐리티조직의 조직효과성에 대해 요인분석 한 결과 조직효과성 요인1(요인적재치: .557~.832), 요인2(요인적재치: .521~.839), 요인3(요인적재치: .726~.800)으로 세 개의 다차원적 하위개념으로 구성되었다.

이 연구에서는 요인1을 ‘조직몰입’, 요인2를 ‘직무만족’, 요인3을 ‘경영성과’로 명명하였다. 조직효과성의 조직몰입 신뢰도 계수는 $\alpha = .920$, 직무만족 신뢰도 계수는 $\alpha = .892$, 경영성과 신뢰도 계수는 $\alpha = .807$ 로 나타났다. 이러한 결과는 시큐리티조직의 조직성과의 결정요인 분석을 규명하기 위하여 사용된 설문지의 신뢰도가 높게 나타나고 있음을 알 수 있다.

4. 조사절차 및 자료처리

본 연구에서는 설문지를 체계적집락무선표집법(cluster random sampling)을 적용하여 시큐리티 요원에게 배부한 다음 자기평가기입법(self-administration method)으로 설문내용에 대하여 응답하도록 하였다. 설문 조사는 연구자가 해당회사를 직접 방문하여 경영자나 관리자의 협조를 얻은 다음 재직하고 있는 시큐리티 요원들에게 본 연구의 취지를 설명하고 설문내용에 대하여 응답하도록 하고 완성된 설문지를 회수 하였다. 회수된 설문지의 내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 자료와 극단치(outlier)를 제외하여 최종분석에 사용하였다.

입력된 자료처리는 SPSSWIN 17.0 Version을 이용하여 설문지의 타당도 및 신뢰도를 검증하기 위하여 요인분석과 신뢰도분석, 시큐리티 관리자의 서번트 리더십이 응집력 및 조직성과에 미치는 영향을 알아보기 위하여 회귀분석(regression analysis), 경로분석(path

analysis)등을 활용하여 결과를 도출 하였다.

III. 연구결과

1. 서번트 리더십과 응집력

[표 5]는 서번트 리더십이 응집력에 미치는 영향을 회귀분석 결과이다.

표 5. 서번트 리더십이 응집력에 미치는 영향에 대한 회귀분석

독립변수	B	SE	β	t	sig
(상수)	2.457	.092		26.607	.000
신뢰	.114	.035	.208	3.264	.001
겸양	.083	.035	.152	2.384	.018
R ²		.112			

[표 5]에 의하면 관리자의 서번트 리더십이 응집력에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 신뢰($\beta = .208$)가 겸양($\beta = .152$)에 비해 응집력에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 신뢰가 응집력 형성에 상대적으로 더 크게 기여하고 있음을 의미한다. 회귀분석에 투입된 두 개의 독립변수는 응집력 전체 변량의 약 11.2%를 설명해 주고 있다.

2. 서번트 리더십과 조직성과

[표 6]은 서번트 리더십이 조직성과에 미치는 영향을 회귀분석 결과이다.

표 6. 서번트 리더십이 조직성과에 미치는 영향에 대한 회귀분석

독립변수	B	SE	β	t	sig
(상수)	1.364	.107		12.774	.000
신뢰	.492	.040	.609	12.226	.000
겸양	.071	.040	.088	1.771	.077
R ²		.457			

[표 6]에 의하면 관리자의 서번트 리더십이 조직성과에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 신뢰($\beta = .609$)가 응

집력에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 겸양($\beta = .088$)은 응집력에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 신뢰가 응집력 형성에 크게 기여하고 있음을 의미한다. 회귀분석에 투입된 두 개의 독립변수는 응집력 전체 변량의 약 45.7%를 설명해 주고 있다.

3. 응집력과 조직성과

[표 7]은 응집력이 조직성과에 미치는 영향을 회귀분석 결과이다.

표 7. 응집력이 조직성과에 미치는 영향에 대한 회귀분석

독립변수	B	SE	β	t	sig
(상수)	.817	.167		4.89	.000
개인·사회적	.372	.043	.382	8.657	.000
집단·사회적	.003	.025	.004	.120	.904
집단·과제적	.341	.039	.378	8.837	.000
R ²	.454				

[표 7]에 의하면 응집력이 조직성과에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 개인·사회적 응집력($\beta = .382$), 집단·사회적 응집력($\beta = .378$)은 조직효과성에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 집단·과제적 응집력($\beta = .004$)은 조직효과성에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 개인·사회적 응집력과 집단·과제적 응집력이 조직효과성 형성에 기여하고 있음을 시사하고 있다. 회귀분석에 투입된 세 개의 독립변수는 조직효과성 전체 변량의 약 45.4%를 설명해 주고 있다.

4. 서번트 리더십과 응집력 및 조직성과간의 인과관계

서번트 리더십이 응집력 및 조직효과성의 인과관계를 분석하기 위해 첫째, 서번트 리더십과 응집력을 독립변수로 조직성과를 종속변수로 설정하여 회귀분석을 실시하였다. 둘째, 서번트 리더십을 독립변수로 응집력을 종속 변수로 설정하여 회귀분석을 실시하였다. 서번트 리더십, 응집력 및 조직성과간의 경로분석을 실시한 결과는 [표 8]과 같다.

표 8. 서번트 리더십, 응집력 및 조직성과간의 경로분석

독립변수	종속변인	
	조직성과	응집력
서번트 리더십	.575***	.343***
응집력	.287***	-
R ²	.525	.117

[표 8]에 의하면 서번트 리더십($\beta = .575$), 응집력($\beta = .287$)은 조직성과에 유의한 영향을 미치며 조직성과 전체변량의 약 52.5%를 설명해 주고 있다. 서번트 리더십($\beta = .343$)은 응집력에 유의한 영향을 미치며 응집력 전체변량의 약 11.7%를 설명해 주고 있다. [그림 1]은 [표 8]의 결과를 경로모형으로 도식화 하여 서번트 리더십, 응집력 및 조직성과에 대한 경로모형을 나타낸 것이다.

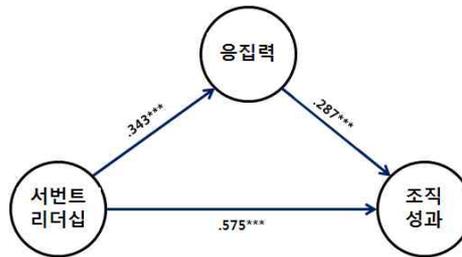


그림 1. 서번트 리더십, 조직문화, 응집력 및 조직성과에 미치는 영향에 관한 경로분석 결과

[그림 1]에 제시된 바와 같이, 서번트 리더십은 조직 성과에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라, 응집력을 통하여 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 응집력은 서번트 리더십과 조직성과를 연결해 주는 중요한 매개변수이다. [그림 1]의 결과를 토대로 경로를 분석하면 [표 9]와 같다.

표 9. 인과효과 분석

경로	직접 효과	간접 효과	총효과
서번트 리더십→조직성과	.575	--	.575
서번트 리더십→응집력→조직성과	--	.343×.287	.098
총 효과	.186	.487	.673

[표 9]의 결과와 같이 직접효과는 서번트 리더십이 조직성파에 $\beta=.575$ 의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직접효과의 총 효과는 $\beta=.575$ 이다.

간접효과는 서번트 리더십이 응집력을 통해 조직성파성[$3.43 \times .287 = .098$]에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직접효과($\beta=.186$)와 간접효과($\beta=.487$)를 합산한 결과로서 총 효과는 $\beta=.673$ 이다.

IV. 논의 및 결론

1. 논의

서비스업의 업종이 다양화되고 복잡화 되어가는 최근의 시류 속에서 기업들은 경제에서 생존하기위해 경영혁신을 외치며 가장 중요시하는 것이 인적자원 쇄신이다. 특히 인적자원의 효과적인 관리를 위해 리더십은 가장 중요한 요소가 되며 작금의 시대가 요구하는 리더십은 누구와도 소통이 가능한 서번트리더십일 것이다.

따라서 이 연구에서는 시큐리티 관리자의 서번트 리더십(신뢰·겸양)이 조직의 응집력(개인·사회적, 집단·사회적, 집단·과제적)과 조직성파(조직몰입, 직무만족, 경영성파)에 어떠한 영향을 미치는 지를 알아보았다.

첫째, 서번트 리더십이 응집력에 미치는 영향을 분석한 결과, 서번트 리더십 유형에서 신뢰·겸양은 응집력에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이를 뒷받침 할 관련 조직경영 연구에 있어서 서번트 리더십과 응집력 및 조직성파의 관계를 살펴보면 먼저 스포츠분야의 연구를 중심으로 학교 운동부 코치의 서번트 리더십과 선수에 대한 지도효율성으로 정의되는 조직몰입과 사기, 실적과의 관계를 규명한 최영래[23]의 연구에서 지도자의 서번트 리더십을 통하여 발휘되는 신뢰는 지도효율성에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 프로야구지도자와 선수를 대상으로 서번트 리더십의 성과를 알아본 여정권[10]의 연구에서는 프로야구지도자의 서번트 리더십이 응집력에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 이러한 결과는 조기 구성원 간의 의견을 하나로 통합하기 이전에 관리자가 먼저 하위직원들에게 신뢰를 주어야만 구성원들이 관

리자의 행동이나 실천을 따라올 수 있다는 구실을 제공할 수 있다는 의미이다.

둘째, 서번트 리더십이 조직성파에 미치는 영향을 분석한 결과 서번트리더십 유형에서 신뢰가 조직성파에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이와 관련하여 이영희[13]의 사회복지기관장의 서번트 리더십의 성과를 알아본 연구에서 기관장의 신뢰가 조직구성원의 직무만족과 조직몰입에 긍정적 영향을 미치는 것으로 보고하였다.

호텔관광분야의 연구를 살펴보면, 호텔 리더의 서번트 리더십이 조직경영에 미치는 영향을 알아본 이재형, 송두석[14]의 연구에 따르면 호텔 리더가 발휘하는 서번트 리더십 요인은 종사자의 직무몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고하여 본 연구의 결과를 지지하고 있다.

하지만 항공사 승무원의 서번트 리더십과 조직유효성(직무만족, 조직몰입)의 관계에 관하여 연구한 지현주[21]의 연구를 살펴보면, 승무원의 서번트 리더십이 직무만족에는 영향을 미치고 있으나 조직몰입에는 영향관계가 없는 것으로 보고되어 본 연구를 부분적으로 지지하고 있었다. 이는 관리자의 서번트 리더십으로부터 영향을 받는 것과 종사자 본인이 발휘하는 서번트 리더십이 일으키는 효과가 다르다고 해석할 수 있다.

이러한 결과는 관리자의 신뢰를 바탕으로 한 업무추진이 구성원들의 사기를 진작시키는데 큰 도움을 주게 됨으로써 구성원 자신의 직무와 조직에 대한 몰입을 높이고 만족도가 향상되어 결과적으로 경영의 전반적인 성과가 일어날 수 있다는 것이다. 구성원의 몰입과 만족으로 인한 조직의 효율성 발생은 시간적, 경제적 차원으로 쉽게 가능할 수 없으나 재무적, 비재무적으로 경영성파가 나타난다면 관리자가 지닌 서번트 리더십의 효과를 간과하기 어렵다.

셋째, 응집력이 조직성파에 미치는 영향을 분석한 결과 응집력의 하위변인인 개인·사회적 응집력, 집단·과제적 응집력이 조직성파에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여행사관리자의 리더십과 관련한 현복희[24]의 연구에서도 개인응집력 및 집단응집력이 직무만족에 영향

을 미칩과 동시에 부분적으로 수익증대와 같은 성과를 일으킬 수 있다고 보고하여 본 연구의 결과를 지지하고 있다. 이러한 결과는 조직 구성원들 간의 긍정적인 직무환경 구축이 무엇보다 중요하다는 것이다. 단순히 쾌적한 시설이 직무환경을 의미하는 것이 아니라 구성원들 간의 유대관계를 강화하고 이를 통한 업무협조가 유기적이며, 다시 동료들 간의 신뢰와 결속력이 강화되는 선순환구조의 직무환경 구축이 필요하다는 의미이다.

넷째, 시큐리티 관리자의 서번트 리더십이 응집력 및 조직성과에 대한 인과관계를 분석한 결과, 서번트 리더십은 조직성과에 직접적인 영향뿐만 아니라, 응집력을 통해 조직성과에 간접적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 응집력은 신뢰·검양의 서번트 리더십과 조직성과간의 관계를 강화시켜주는 중요한 매개변수임을 알 수 있다. 이러한 사실은 관리자의 리더십이 효과적으로 발휘되었다 하여도 이를 따르고 실천해주는 구성원들 간의 의지와 화합이 무엇보다 중요하다는 의미이다. 그러므로 개개인의 능력이 뛰어난 것 보다는 이를 하나로 결집하여 극대화시킬 수 있는 조직운영방안이 내부적으로 반드시 필요할 것이다.

이처럼 시큐리티조직 관리자의 서번트 리더십에 대하여 종사자들은 정적 영향을 받아 응집력과 조직성과를 극대화시킬 수 있는 것으로 확인하였다. 이러한 결과는 시큐리티 조직과 같이 지극히 위험에 상시 노출되어 안전의식을 고무시킴으로서 심리적으로 경직될 수밖에 없는 특수성을 지닌 조직에서도 관리자의 애정 또는 신뢰를 바탕으로 한 리더십이 중요할 수 있음을 의미하는 것이다. 따라서 시큐리티 업무 종사자가 지각하는 상사 또는 관리자의 신뢰가 높을수록 전반적인 조직경영성과가 향상될 수 있음을 알 수 있다.

이상의 논의를 종합해 보면 시큐리티 관련 기업은 관련 업무의 특성상 안전과 규율을 강조할 수 밖에 없는 특성이 존재하지만 관리자와 종사자의 신뢰 및 조직효과를 극대화하기 위한 긍정적인 관계를 고려하여 종사자들과의 조직이 당면한 문제 또는 업무처리와 관련된 문제를 해결하기 위하여 수직적 조직관계 보다는 장기적으로 수평적 관계를 지향하는 경영방법을 연구하는 것이 필요하다.

2. 결론

이 연구는 민간경비회사의 시큐리티 요원을 대상으로 시큐리티 관리자의 서번트 리더십이 응집력 및 조직성과에 미치는 영향을 규명하는데 그 목적이 있다.

연구대상으로는 서울 소재 민간경비 회사에 재직하고 있는 시큐리티 요원 287명을 대상으로 체계적집락 무선표지법(cluster random sampling)을 이용하여 표본을 추출하였다. 요인별 신뢰도 검증은 Cronbach's α 값을 산출하여 .796~.920로 나타났으며, 이 연구에서 사용된 통계기법은 회귀분석 및 경로분석이었다.

이상의 연구방법 및 분석결과를 통하여 수렴한 결론은 다음과 같다.

첫째, 서번트 리더십은 응집력에 영향을 미친다. 둘째, 서번트 리더십의 요인 중 신뢰는 조직성과에 영향을 미친다. 셋째, 응집력은 개인·사회적 응집력과 집단·과제적 응집력에 영향을 미친다. 넷째, 경로분석결과에 따르면 서번트 리더십은 조직효과에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라, 응집력을 통하여 간접적인 영향을 미친다.

이상의 연구결과를 통하여 살펴볼 수 있듯이 시큐리티 요원이 지각하는 관리자의 서번트 리더십은 조직경영에 있어서 응집력과 조직성과에 유의한 영향을 미치고 있으므로 이를 바탕으로 한 시사점은 다음과 같다.

첫째, 시큐리티 관리자의 조직관리 능력의 향상을 목적으로 한 기업별 보수교육 프로그램을 다양화하여 개발한다. 현재 국내 민간경비 시장은 대형기업과 영세기업으로 극단적인 양분화가 일어나고 있다. 또한 직무교육은 경비장비의 기술교육 및 체력관리에 중점을 두고 있다. 따라서 각 기업별로 관리자급을 대상으로 한 보수교육 프로그램의 개발이 절실하다.

둘째, 상하관계의 조직구조를 장기적으로 수평관계 조직구조로 단계적인 개선이 필요하다. 대부분의 경비업체 조직구조는 군인, 경찰 조직과 같이 주종·상하의 경직된 조직 구조를 답습하고 있다. 그러나 시큐리티업은 그 고객이 일반 소비자임을 고려할 때, 업무처리의 유연성이 무엇보다 중요하다. 따라서 피라미드형의 관리구조를 통하여 조직운영을 하기 보다는 팀별, 그룹별로 공동화하여 1명의 관리자가 동일한 직무권한을 갖

는 구성원을 복수로 관리하는 직무체제를 운영하는 것이 보다 효과적인 직무성과를 가져올 것이다.

참 고 문 헌

[1] 김경식, *스포츠과학 연구방법론*, 무지개출판사, 2005.

[2] 김기훈, “빙상선수의 지도자 행동 유형과 역할모형 및 응집력의 관계”, 박사학위논문 한국체육대학교 대학원, 2007.

[3] 김우진, 이기중, “여행사의 변혁적, 거래적 리더십이 LMX의 질 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 구조모형분석”, *관광레저연구*, 제22권, 제3호, pp.211-232, 2010.

[4] 김현철, “리더십과 조직문화가 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구: 육군 보병대대를 중심으로”, 박사학위논문 건국대학교 대학원, 2007.

[5] 민경호, 이병석, “조직구성원들이 인식한 CEO 리더십스타일이 조직효과성에 미치는 영향”, *대한경영학회지*, 제48권, pp.1-21, 2005.

[6] 박경혜, “태권도지도자의 리더십유형이 조직문화 및 조직유효성에 미치는 영향”, 박사학위논문 경희대학교 대학원, 2008.

[7] 박기번, “시큐리티기업의 시장지향성과 직무만족, 조직몰입 및 경영성과의 관계”, 박사학위논문 경기대학교 대학원, 2006.

[8] 박영만, “시큐리티 관리자의 리더십유형이 조직문화, 응집력 및 조직효과성에 미치는 영향”, 박사학위논문 경기대학교 대학원, 2010.

[9] 손현중, “한·중 특급호텔 총지배인의 리더십, 조직문화 및 조직효과성의 비교연구”, 박사학위논문 제주대학교 대학원, 2008.

[10] 여정권, “프로야구 지도자의 리더십과 팀분위기, 선수의 사기, 팀 응집력과의 관계”, 박사학위논문 충남대학교 대학원, 2008.

[11] 이상건, 최해수, “국내 리조트기업의 리더십, 조직몰입, 조직시민행동의 구조적관계에 관한 연

구”, *한국호텔리조트학회*, 제9권, 제1호, pp.7-27, 2010.

[12] 이영신, 장영철, “윤리적 리더십과 조직몰입간의 관계”, *인적자원관리연구*, 제17권, 제3호, pp.65-86, 2010.

[13] 이영희, “사회복지기관장의 서번트리더십이 사회복지사의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향”, 박사학위논문 청주대학교 대학원, 2008.

[14] 이재형, 송두석, “호텔 리더의 서번트리더십 요인이 조직문화 유형 및 조직몰입과의 영향관계”, *호텔관광연구*, 제8권, 제4호, pp.217-235, 2006.

[15] 이재형, 오석윤, 윤진영 “호텔조직에서 상사의 서번트리더십이 신뢰 및 직무만족에 미치는 영향”, *한국호텔경영학회*, 2006년 제31차 춘계 정기학술논문 발표대회 2006.

[16] 이준재, “호텔 레스토랑 지배인의 서번트리더십과 감성리더십이 집단에피커시 및 조직성과에 미치는 영향연구”, *대한관광경영학회*, 제24권, 제6호, pp.395-414, 2010.

[17] 임성택, “서번트 리더십이 팔로워의 태도를 통해 조직성과에 미치는 영향”, *호텔경영학연구*, 제18권, 제1호, pp.225-237, 2009.

[18] 전무경, 이기은, “벤처기업 최고경영자의 변혁적, 거래적 리더십이 조직만족에 미치는 영향”, *한국기업경영학회*, 제35권, pp.157-171, 2010.

[19] 조선배, 변정우, “관광호텔 관리자의 변혁적 리더십이 임파워먼트와 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향: 지방 1등급 이하의 관광호텔을 중심으로”, *한국서비스경영학회*, 제11권, 제2호, pp.95-117, 2010.

[20] 지경이, 김정원, “지방행정조직 중간관리자의 리더십, 자기효능감, 조직문화 및 조직유효성의 관계”, *인적자원관리연구*, 제17권, 제1호, pp.37-50, 2010.

[21] 지현주, “항공사 객실승무원의 서번트리더십과 조직유효성의 관계에 관한 연구”, *한국항공경영학회지*, 제5권, 제2호, pp.37-50, 2007.

[22] 최동주, 이묘숙, “서번트 리더십과 조직시민행동

간의 조직몰입과 조직신뢰의 매개효과 검증: 외식기업을 중심으로”, 산업혁신연구, 제26권, 제1호, pp.133-166, 2010.

[23] 최영래, “학교 운동부 코치의 리더십 유형이 신뢰와 지도효율성에 미치는 영향”, 박사학위논문 연세대학교 대학원, 2006.

[24] 현복희, “여행사관리자 리더십과 종사자 조직협력, 직무성과의 관계 연구”, 박사학위논문 경기대학교 대학원, 2005.

[25] L. Jago, "Leadership Perspectives in Theory and Research", Management Science, Vol.28, p.315, 1982.

[26] P. M., Senge, "Robert Greenleaf's Legacy: A new foundation for twenty-first century institutions, Reflection on leadership: How Robert K. Greenleaf's theory of servant-leadership influenced today's top management thinkers. New York: John Wiley & Sons, Inc, 1995.

[27] R. Weschler, I. R. Tannenbaum, and F. Massarik, "Leadership and Organization," New York, N.Y.: McGraw-Hill, p.232, 1961.

저 자 소 개

박 영 만(Young-Man Park)

정회원



- 2002년 2월 : 한국체육대학교 안전관리학과(안전학사)
- 2006년 8월 : 한국체육대학교 안전관리학과(안전학석사)
- 2009년 8월 : 경기대학교 경호안전학과(경호안전학 박사)

▪ 2008년 9월 ~ 현재 : 경기대학교, 외래교수

<관심분야> : 시큐리티 경영, 민간경비, 경호무도