

서비스 종사자의 성인애착이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구

홍세연¹, 조동혁^{2*}

¹송실대학교 프로젝트경영학과, ²송실대학교 경영학부

The Effect of Adult Attachment of Service Workers on Organizational Commitment

Sei-Yon Hong¹, Dong-Hyuk Jo^{2*}

¹Department of Project Management, Graduate School of Soongsil University

²Department of Business Administration, Soongsil University

요약 현대사회에서 서비스 종사자는 기업 경영에 중요한 건인역할을 한다. 본 연구는 직무성과를 위한 조직몰입에서 서비스 종사자의 역량으로 요구되는 자기효능감과 대인관계 능력에 영향을 미치는 성인애착의 역할의 규명에 목적이 있다. 이를 위해 수도권에 소재한 서비스 종사자를 대상으로 설문조사를 하고 자료를 수집, 분석하여 가설을 검증하였다. 연구 결과는 첫째, 성인애착으로써 애착불안과 애착회피가 자기효능감 및 대인관계 능력에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 자기효능감이 대인관계 능력에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째 자기효능감과 대인관계 능력이 조직몰입에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 경영관점에서 연구한 서비스 종사자의 성인애착의 변인은 자기효능감과 대인관계 능력에 긍정적 영향을 미치며, 이는 조직몰입에서 조직원 간의 관계성과 애착심도 좋아지며 업무성과도 높아짐을 시사한다. 본 연구를 통해 성인애착, 자기효능감, 대인관계 능력과 조직몰입의 영향 관계를 검증하고, 서비스 종사자 조직몰입의 향상과 기업의 효율적인 경영 성과에 필요한 실증적인 자료를 제공하였다는 점에서 의의가 있다고 볼 수 있다.

Abstract In modern society, service workers play an important role in corporate management. The purpose of this study was to confirm that adult attachment affects the self-efficacy and interpersonal ability of service workers, which are essential components of job competence and organizational commitment. Data were collected by surveying service workers in a metropolitan area, and the study hypothesis was verified by collecting and analyzing this data. Our results showed that: 1) Attachment anxiety and attachment avoidance had negative effects on self-efficacy and interpersonal ability; 2) Self-efficacy had a positive effect on interpersonal ability; and 3) Self-efficacy and interpersonal ability had positive effects on organizational commitment. From a management perspective, adult attachment positively affected self-efficacy and interpersonal ability, suggesting that the relationships and attachments between members of an organization improve work performance and increase organizational commitment. This study is meaningful because it verifies relationships between adult attachment, self-efficacy, interpersonal ability, and organizational commitment and provides empirical data that could be used to improve the organizational commitment of service workers and management performance.

Keywords : Adult Attachment, Attachment Anxiety, Attachment Avoidance, Self-Efficacy, Interpersonal Ability, Organizational Commitment

*Corresponding Author : Dong-Hyuk Jo(Soongsil Univ.)

email: Joe@ssu.ac.kr

Received February 27, 2023

Accepted April 7, 2023

Revised March 20, 2023

Published April 30, 2023

1. 서론

오늘날 서비스 산업은 시대적 영향을 받으며 다양한 형태로 나타난다. 최근 발생한 COVID-19는 실제적인 우리의 삶의 형태를 바꿔 놓았을 뿐 아니라 서비스 환경에도 많은 변화를 가져왔다[1]. 이로 인해 서비스 산업은 더 중요하게 강조되고 서비스 사업 환경은 비대면(Non-face-to-face) 환경을 중시하면서도 더 수준 높은 상품을 요구하고 있다[2]. 서비스는 현대사회에서 기업 경영의 중요한 전인역할을 하며, 고객 중심의 접점에서 고객의 욕구를 파악하고 충족 시키는데 중추적 역할을 하고 있다[3]. 서비스 종사자는 기업과 고객 및 자신의 이익을 창출하기 위해 서비스를 판매하는 사람이다[4]. 서비스 종사자는 고객과의 접점에서 기업을 대표하며, 기업의 전략에 맞추어 대응하고, 고객의 필요와 욕구를 파악하여 '고객 만족'을 실현해야 한다. 실제 서비스 경영 현장에서 종사자의 역량은 기업 성과와 밀접하게 연결되어 있다[5].

서비스 종사자는 업무의 특성상 많은 시간을 고객과 만나는데 이때 가장 중요한 역량 중 하나가 대인관계 능력이다. 대인관계 능력은 타인과의 관계를 효과적으로 형성하고 유지하는 능력을 의미하며 자기효능감과도 밀접한 관계가 있다. 자기효능감은 개인에게 특별한 과업을 원할 때 스스로가 해낼 수 있다고 생각하는 개인적인 신념과 자신감을 말한다. 대인관계 능력과 자기효능감은 사회적 욕구의 발달로써 성인기 시점에서 중요한 과업으로써 강조되고 있다[6]. 성인애착에 관련된 선행연구를 살펴보면, 애착 과정에서 불안정 애착을 형성할 때 대인관계 문제를 경험하는 횟수가 높게 나타났다. 또한 애착 불안과 애착회피는 대인관계 능력에 부정적인 영향을 미친다고 한다. 안정 애착은 대인관계 능력을 높여주며 심리적인 안정감 및 신뢰감을 형성해 삶의 질을 높일 수 있다고 한다[7]. 조직몰입은 조직의 비전, 목표와 목적의 성취에 있어 조직과 업무에 대한 조직 구성원의 헌신 정도라고 규정하고 있으며[8], 자기효능감은 공무원을 대상으로 직무 열의와 조직몰입에 미치는 영향을 연구했을 때 긍정적 영향이 높은 수준으로 나타났다[9].

대인관계 능력은 조직몰입에 영향을 미치는 변인으로 조직에 대한 애착심을 향상한다. 선행연구를 기반으로 살펴볼 때 조직 중 고객을 접점으로 근무하는 환경에서 서비스 종사자의 대인관계 능력과 자기효능감은 조직몰입에 영향을 미치는 중요한 변인이지만 연구는 찾아볼 수 없다. 또한 이에 영향을 미치는 성인애착 변인은 현재 개인이나 대학생들을 대상으로 연구가 제한되어 있으며,

조직 차원에서 서비스 종사자를 대상으로 연구한 내용은 없다. 즉 관계가 중요한 서비스 종사자를 대상으로 경영 관점에서 대인관계 능력과 자기효능감에 영향을 미치는 성인애착 변인을 통해, 궁극적으로 조직몰입의 성과에 영향을 미치는 관계를 검증하는 연구가 필요하다.

따라서 본 연구에서는 서비스 종사자의 고객 접점 업무의 특성을 고려해서 관계를 기반으로 심리적인 변인인 성인애착(애착불안, 애착회피)과, 대인관계 능력 및 자기효능감이 조직몰입에 영향을 미치는 변인 간의 관계를 규명하고자 한다. 자신의 업무에 만족하면서 긍정적인 생각과 감정을 표출하는 정서적 요인은 매우 중요하다[10]. 이는 조직몰입의 수준을 높이는 방안을 마련하며, 결과적으로 조직의 성과를 높이고자 함에 의의가 있다.

2. 이론적 배경

2.1 성인애착

애착이란 개인이 자신과 가장 친밀한 사람에 대해 느끼는 강한 정서적 유대감으로서 유아와 주 양육자의 관계에서 처음 사용했다[11]. 생애 초기의 주요 양육자와의 반복되는 상호작용 경험을 통해 자기와 타인 및 환경에 대한 인지적 지도, 표상, 도식 혹은 각본이 형성되는데 이를 내적 작동모델이라고 한다. 내적 작동모델의 가장 핵심적인 부분으로 자기 표상과 타인 표상으로 구분한다. 자기 표상은 자신이 다른 사람에게 사랑스럽고 가치 있는 존재로 인식되는 것이며, 타인 표상은 다른 사람들에 대해 신뢰할 만한 접근 가능한 존재로 인식하는 것이다[12]. 성인애착은 주변의 친밀한 이성이나 친구 등을 통해 유대감을 가지며 심리적 신체적 안정을 유지하려는 성향이다. 영아기에 불안정 애착을 경험했어도 성인기에 주변의 친밀한 사람들과 지속적인 관계를 맺으면서 애착을 재형성하여 안정된 대인관계를 유지할 수 있도록 한다[13]. 기존의 성인애착을 종합적으로 분석하면, 성인애착 유형은 애착불안과 애착회피의 두 가지 차원으로 분류된다. 성인애착은 불안정 수준이 높을수록 자기와 타인이 세상에 대해 부정적인 표상을 형성해서 우울, 불안 및 대인관계 문제를 더 많이 경험한다. 그런데 불안정 애착에서도 애착불안과 애착회피 두 차원 중 어느 차원의 경향이 더 높은지에 따라 정서의 표현방식, 지각 수준, 대인관계 패턴 등에서 각각 다른 양상을 보인다[14]. 애착불안은 타인과의 관계에서 집착이나 몰입하려는 경향이 강하고, 거부와 유기에 대한 공포를 나타낸다. 애착회

피는 타인과의 관계에서 과하게 방어적, 공격적으로 대하며, 타인과 가까워지지 않으려고 한다. 따라서 성인에게 있어 애착불안과 애착회피는 타인과의 교류에 영향을 미치는 역할을 한다[15].

성인애착은 관계를 기반으로 하며, 조직몰입에 영향을 주는 중요한 변인이다. 안정적인 애착을 형성한 사람은 자기효능감이 높으며 조직에서 근무할 때 자신감을 가지고 일을 할 수 있다. 또한 대면 접점부서에서 근무하는 서비스 종사자의 높은 신념은 고객과의 관계에서 서비스의 질을 높일 수 있으며, 대인관계 능력을 향상시킨다[16]. 이는 자기효능감과 대인관계 능력이 조직몰입에 있어 중요한 변인임을 시사한다.

대학생을 대상으로 한 연구와[17] 상담자를 대상으로 한 연구에서는[18] 불안정 애착이 높을 때 사회적 상황에서 자기효능감에 부적 영향을 미친다. 또한 성인을 대상으로 한 연구와[19] 교사를 대상으로 한 연구에서[20] 불안정 애착은 대인관계에 부적 영향을 미쳤다. 직장인을 대상으로 한 연구에서는 조직에서 직장인이 인지한 애착 수준, 대인관계 능력, 자기효능감과 직장 생활 만족의 관계에서, 직장 생활 만족은 불안과 회피 수준이 높을수록 부정적인 영향을 미치지만, 대인관계 및 자기효능감에는 긍정적인 영향을 미친다[21]. 선행연구를 정리하면 Table 1과 같다.

Table 1. Prior Research on Adult Attachment

Researcher	Research Contents
Mallinckrodt (2005)[17]	College Student : Attachment Anxiety, Attachment Avoidance Social Self-Efficacy
Kwon (2019)[21]	Office Worker : Attachment Level, Self-Efficacy, Interpersonal Ability
Kim (2020)[18]	Counselor : Attachment Anxiety, Attachment Avoidance Self-Efficacy
Kim (2021)[19]	Adult : Attachment Anxiety, Attachment Avoidance Interpersonal Ability
OH. (2021)[20]	Teacher : Adult Attachment, Interpersonal Ability

2.2 자기효능감

자기효능감이란 주어진 상황에서 자신이 원하는 결과를 수행하는데 필요한 과정을 계획하고 실행에 옮겨 목표를 달성할 수 있다는 자신에 대한 확신과 신념이다. 자기효능감은 자신이 느끼고 생각하는 것을 행동으로 실천하

며, 인지, 동기, 정서 및 결정적인 과정으로 다양한 영향을 보인다[22]. 자기효능감이 형성되며 지속되는 초기 경험은 가족과 지내면서 부모와 안정적인 관계를 형성할 때 얻어지며, 다양한 성취 경험의 기회가 제공되고 이로 인해 자기효능감이 높아진다. 이러한 안정 애착의 관계는 힘든 상황을 이겨 내는데 중요한 요소이다[23]. 자기효능감이 높은 조직 구성원은 자신의 업무를 할 때 어려움에 직면했을 때도 자신감과 함께 통제 능력을 발휘할 수 있다. 이로 인해 조직 구성원의 자기효능감에 관한 연구에 관심을 가지게 되었다. 사람들은 타인과 긍정적인 관계를 맺고 있을 때 자기효능감이 향상된다고 했다. 이는 대인관계 능력이 일반적 자기효능감 및 사회적 자기효능감을 높이는 데 중요한 역할을 하고 있음을 나타낸다[24].

직장인을 대상으로 한 선행연구에서 조직 구성원이 직무를 수행할 때 자신의 모든 열정과 역량을 발휘하는 직무 열의는 긍정적인 조직의 변화를 촉진한다는 점에서 조직몰입과 조직 성과의 변인으로도 연구하고 있다[25]. 종합해보면 안정 애착이 형성된 사람이 대인관계의 능력과 자기효능감이 높다고 볼 수 있으며, 자기효능감이 조직에서의 조직몰입과도 연결되는 중요한 변인으로서 지속적인 연구가 필요함을 알 수 있다.

선행연구에서는 대학생을 대상으로 자기효능감의 향상 방법을 찾는 데 초점을 맞추었고, 자기효능감이 실질적으로 업무의 향상과 생활의 만족에 영향을 주는지 알아보는데 주안점을 두었다. 또한 교육 및 훈련을 통해 자기효능감이 높아지면 학교, 직장, 사회생활에서 만족도가 높고, 학업과 업무 능력도 높아진다고 하였다[26]. 직장 초년생이 인지한 직장 생활 만족과 대인관계 능력에서 부분 매개로 작용한 효능감 및 사회적 자기효능감 변수의 영향도 유의하게 나타났다. 이는 직장 초년생의 직장 생활 만족도의 향상에 자기효능감이 대인관계 능력을 강화하는 변수로서 역할을 하고 있음을 알 수 있다[21]. 선행연구의 정리는 Table 2와 같다.

Table 2. Prior Research on Self-Efficacy

Researcher	Research contents
Bakker (2008)[25]	Office Worker : Self-Efficacy, Organizational Commitment
Chemers (2001)[26]	College Student : Academic Self-Efficacy, Academic Performance, Satisfaction
Kwon. (2019)[21]	Office Workers : Self-Efficacy, Work life, Satisfaction
Youm. (2020)[24]	Adult : Interpersonal Ability, Self-Efficacy

2.3 대인관계 능력

대인관계의 개념은 일반적으로 두 사람 간의 사회적 상호작용의 관계를 뜻하며, 다양한 상황에서 타인과의 상호의존적인 행동으로 정의된다. 즉 대인관계 능력은 개인이 타인과 상호작용하는 과정으로 타인에 대한 개인의 생각이 어떤 관점으로 반응하고 행동하는지에 따른 내적, 외적 양식을 의미한다[27]. 대인관계란 개인의 인지, 정서, 행동의 요소들이 서로 균형을 이루는 것으로, 대인관계 능력이 높으면 스트레스 상황에서 이를 잘 극복하고 관리할 수 있으므로 정신적으로 안정된 상태에서 사회적인 기능을 잘 행할 수 있다. 또한 개인의 정체성 확립과 인격 발달, 자아 성취감 및 자아존중감이 높으므로 자신에게 도움이 되는 관계를 형성하고 활용하며 스스로 성장하고 만족한 삶을 살게 된다[28]. 그러나 대인관계 능력이 낮으면 원만하지 못한 관계로 인해 우울, 불안, 외로움 등 부정 정서를 경험하며, 자신의 성장과 발달에 부정적 영향을 주고 타인에게도 피해를 줄 수 있다[29].

서비스 종사자의 대인관계 능력은 자기효능감과 같이 조직원 사이의 관계에서 중요한 변인으로 볼 수 있다. 높은 자기효능감은 대인관계 능력에 영향을 주고 업무 진행 시 수행력을 보일 수 있는 중요한 변인이다[30].

여대생을 대상으로 한 연구[30]와 항공 서비스 전공생을 대상으로 한 연구[31]에서 자기효능감은 대인관계 능력에 유의한 정의 영향을 주며, 이는 대학생의 자기효능감이 원만한 대인관계 유지에 필요하다는 주장을 뒷받침한다고 볼 수 있다. 이는 영유아 교사를 대상으로 한 연구에서도 자신이 행동하는 활동에 대한 확신이 타인과의 관계에서도 긍정적으로 작용한다는 것을 나타낸다[32]. 선행연구의 정리는 Table 3과 같다.

Table 3. Prior Research on Interpersonal Ability

Researcher	Research contents
Jeong. (2017)[30]	Female College Student : Self-Efficacy, Interpersonal Ability
Park. (2020)[32]	Early Childhood Teacher : Self-Efficacy, Interpersonal Ability
Kim. (2022)[31]	Air service Student : Self-Efficacy(Self Confidence), Interpersonal Ability

2.4 조직몰입

조직몰입은 근무하고 있는 조직의 목표 및 가치 추구

의 강한 긍정적 믿음을 기초로 하여 자신이 속한 조직을 위해 일하고, 그 조직의 조직원으로 남아 있으려는 의지를 말한다[33]. 조직몰입은 조직에서 근무하는 조직원의 태도와 행동에 큰 영향을 주며, 조직몰입 수준이 낮은 조직원보다 높은 수준의 조직원이 더 많은 성과를 낸다. 또한 조직몰입은 '조직이 세운 목표와 가치에 대한 높은 신념과 애착을 갖고 소속된 조직에 자발적인 헌신과 조직원으로 남아 있으려는 의지'로 말할 수 있으며, 이는 3개의 하위척도인 정서적, 지속적, 규범적 조직 몰입으로 구분된다[34]. '정서적 조직몰입'은 조직을 향한 정서적 애착, 동일시, 일체감을 뜻하고, '지속적 조직몰입'은 조직을 나가는 것에 대한 비용과 조직에 있음으로써 얻는 이득을 경제적으로 계산할 때 생기는 몰입을 의미한다. '규범적 몰입'은 조직에 있는 것이 도덕적으로 옳다는 생각으로 조직에 대한 의무감으로 발생한다. 특히 정서적 조직몰입은 정서적 유대감으로 조직원이 조직에 대한 헌신과 충성도를 결정하는 중요한 요인으로 보며, 조직원이 가지는 가장 의욕적이며 자발적인 몰입 형태로 보고된다[10].

공무원을 대상으로 한 연구에서는 자기효능감이 조직몰입에 긍정적 영향을 주는 중요한 변인으로 설명되었다[9]. 심리적인 기반으로 관계와 관련해서 조직몰입의 영향 관계를 알아볼 수 있는 성인애착과 자기효능감과 대인관계는 실증적인 연구에 매우 중요한 변인이다[35].

선행연구를 보면 공무원을 대상으로 한 연구와[9] 기업 조직원들 대상으로 한 연구에서[36] 자기효능감이 조직몰입에 정의 영향을 미치며 이는 직무만족도가 높아짐을 알 수 있다. 청년들을 대상으로 한 연구와[37] 보육교사를 대상으로 한 연구에서[38] 대인관계는 조직몰입에 정의 영향을 미치는 요인으로 내용은 아래의 Table 4와 같다.

Table 4. Prior Research on Organizational Commitment

Researcher	Research Contents
Lee. (2018)[37]	Youth : Interpersonal Relationship, Organizational Commitment
Yoo. (2019)[9]	Officiary : Self-Efficacy, Organizational Commitment
Park. (2019)[36]	Office worker : Self-Efficacy, Organizational Commitment
kim. (2020)[38]	Nursery Teacher: Positive Relationships, Organizational Commitment

3. 연구 방법

3.1 연구모형 및 연구가설

3.1.1 연구모형

본 연구에서는 서비스 종사자의 성인애착이 자기효능감과 대인관계 능력, 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 따라서 성인 애착의 변수를 애착불안과 애착 회피로 제시하고 이들의 변인과 자기효능감, 대인관계 능력, 조직유효성 간의 영향 관계를 분석 검증하고자 Fig. 1에서 보는 바와 같이 연구모형을 정하였다.

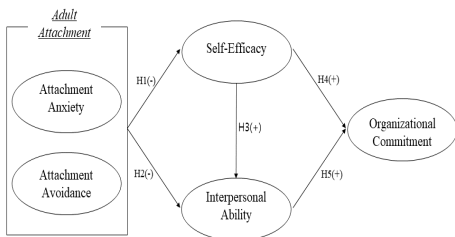


Fig. 1. Research Model

3.1.2 연구가설

본 성인애착과 자기효능감의 선행연구에서 성인애착의 애착불안과 애착회피는 자기효능감에 모두 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다[16]. 또한 성인애착과 대인관계의 선행연구에서도 성인애착은 애착불안과 애착회피가 대인관계에서 부(-) 영향을 미치는 것으로 나타났다[39]. 이에 본 연구는 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

- 가설 1. 성인애착이 자기효능감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-1. 애착불안이 자기효능감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-2. 애착회피가 자기효능감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 성인애착이 대인관계 능력에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2-1. 애착불안이 대인관계 능력에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2-2. 애착회피가 대인관계 능력에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

자기효능감과 대인관계 능력의 선행연구에서 예비 영유아 교사의 자기효능감은 대인관계 능력에 정의(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다[40]. 또한 자기효능감과 조직몰입에 대한 선행연구에서 도시 직장인의 자기효능감은 조직몰입의 하위변인인 지속적 몰입, 정서적 몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다[41]. 대인관계 능력과 조직몰입에 대한 선행연구에서 임상간호사를 대상으로 한 연구에서 조직몰입은 대인관계 능력과 정(+)적 상관관계를 보였다고 검증되었다[42].

- 가설 3. 자기효능감은 대인관계 능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 자기효능감이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 5. 대인관계 능력이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2 연구 방법

3.2.1 조사대상 및 자료수집

본 연구는 성인애착이 조직몰입에 미치는 영향을 보고자, 수도권 서비스 종사자를 대상으로 2023년 1월 17일부터 1월 27일까지 온라인 설문 398부의 자료를 수집하였다. 수집된 자료 중 불성실한 설문 11부를 제외한 총 387부의 응답으로 본 연구의 분석을 했다.

3.2.2 변수의 측정 문항

본 연구에서 독립변수인 성인애착은 애착불안과 애착회피로 구성되며 종속은 조직몰입으로, 중간영향 관계의 변인은 자기효능감과 대인관계 능력으로 구성하였다. 설문 항목은 가설의 실증적 검증을 위해 선행연구에서 활용한 측정 문항을 본 연구의 목적에 맞게 재구성하여 리커트 7점 척도로 측정했다.

측정 문항은 성인애착에서 애착불안은 사람들을 기준으로 ‘함께 있기 싫어할까 봐 걱정됨’, ‘진심으로 사랑하지 않을까 봐 걱정됨’, ‘대인관계가 걱정됨’, ‘나 아닌 다른 사람에게 관심을 가지는 게 걱정됨’, ‘상대방에게 호감을 보일 때 나와 다른 감정일까 봐 걱정됨’, ‘사람들과 친밀하게 지내고 싶지만 멀리할까 봐 걱정됨’의 7문항으로 측정하였다. 애착회피도 사람들을 기준으로 ‘내 생각을 나누는 것이 편함’, ‘가깝게 지내는 것이 편함’, ‘가깝게 지냄이 쉬움’, ‘내 걱정을 사람들과 의논함’, ‘여러 일을 사람들과 의논함’, ‘사람들에게 의지하

는 것이 편함'의 6문항으로 측정하였다[43]. 다음으로 자기효능감은 '어려운 일도 노력하면 할 수 있음', '집중해서 목표를 이룸이 쉬움', '어려움에 부딪혀도 당황하지 않음', '노력으로 문제를 해결함', '어려워도 해결책을 잘 찾음', '예상치 못한 일도 잘함', '예기치 못한 상황에서도 대처 가능함', '문제 발생 시 여러 해결 방법을 찾음', '상대방이 내 의견에 반대해도 원하는 방법을 찾음', '어떤 일도 해결할 수 있음'의 10문항으로 측정하였다[44]. 다음으로 대인관계 능력은 상대방을 기준으로 '해결 방안을 위해 다른 사람의 말을 이해하려고 함', '대화 시 경청과 눈 맞춤을 함', '내 입장이 잘 전달되었는지 자주 확인함', '대화 시 현재의 개선을 염두에 둠', '어떻게 느끼는지 파악하고 노력함', '생각하고 소통함', '타인에게 신뢰받는 것을 좋아함', '상대방과 소소한 대화를 즐김'의 8문항으로 측정하였다[45]. 다음으로 조직몰입은 '내가 속한 조직에 대해 긍정적으로 이야기함', '조직의 문제를 나의 문제로 동일시함', '나의 조직에 애착심을 느낌', '조직의 일원이라는 강한 생각을 가짐', '현재 조직은 나에게 큰 의미임', '조직의 강한 소속감', '조직의 성공을 위해 헌신할 수 있음'의 7문항으로 측정하였다[46].

3.3 분석 방법

본 연구에서 분석 방법은 IBM SPSS 22.0 프로그램을 이용하여 먼저 빈도분석을 해서 표본의 일반적인 특성을 확인했다. 다음으로 요인분석과 내적일관성을 측정하는 크롬바흐 알파를 활용하여 측정 도구의 타당성과 신뢰도를 검증하였다. 다음으로 회귀분석을 통해 변인 간의 영향 관계를 검증했다.

4. 실증분석

4.1 표본의 특성

본 표본의 주요 특성에 대해 빈도분석을 실시하여 정리하였으며 분석 결과는 Table 5와 같다.

Table 5. Demographic Characteristics

Classification		Frequency	Percent
Gender	Male	160	41.3
	Female	227	58.7
Age	20 to 29	49	12.7

	30 to 39	83	21.4
	40 to 49	101	26.1
	Over 50	154	39.8
Years of Service	under 5	122	31.5
	5 to 10	85	22.0
	11 to 15	55	14.2
	16 to 20	29	7.5
	21 or more	96	24.8

4.2 신뢰도 및 타당성 분석

본 연구에서 측정변수는 척도 순환과정을 통해 일부 항목을 제거하고 타당도 검증을 하기 위해 탐색적 요인 분석을 했다. 측정변수는 구성요인을 추출을 위해 요인 추출 방법 중 주성분 분석을 이용하였으며, 요인 적재치를 단순화하기 위해 직교 회전 방식을 선택하였다. 본 연구에서는 고유값 1.0 이상, 요인 적재치를 0.40 이상을 기준으로 했다. 신뢰성과 타당성 검증 결과, Table 6에서 보는 바와 같이 탐색적 요인분석 결과 요인 적재량과 KMO는 .937로 나타나서 요인분석을 위한 변수의 선정은 좋은 편이며, Bartlett의 구형성 검정(P-Value)은 .000으로 요인분석에 적합하다고 판단된다. 또한 Cronbach's α 계수는 모두 .80 이상으로 본 연구에서 사용되는 변수들의 구성 개념은 좋은 신뢰성을 확보했음을 알 수 있다.

4.3 상관관계 분석

다음은 변수들의 구성 개념의 연관성을 파악하기 위해 Person의 상관관계 분석을 하였다. 분석 결과, Table 7에서 보는 바와 같이 모든 변인 간의 관계에서 유의한 영향을 주는 것으로 나타나 본 연구모형에 적용된 가설을 검증하기에 적합하다고 판단하였다.

4.4 가설검증

본 연구에서 먼저 성인애착, 자기효능감 간의 영향 관계를 검증한 결과 Table 8에서 보는 바와 같다. 애착불안($\beta = -.278, p < .01$), 애착회피($\beta = -.308, p < .01$) 모두 자기효능감에 부(-)의 영향을 미친 것으로 나타났으며 가설 1-1, 가설 1-2는 모두 채택되었다.

Table 6. Reliability and Validity of Measurement

Variables		Factor Loading					Cronbach's α	
		1	2	3	4	5		
Self-Efficacy	S.E.3	.788	.170	-.052	-.043	-.170	.933	
	S.E.6	.762	.176	-.177	.341	-.042		
	S.E.7	.747	.155	-.063	.257	-.101		
	S.E.8	.736	.173	-.112	.362	-.103		
	S.E.10	.736	.155	-.218	.332	-.001		
	S.E.5	.729	.207	-.179	.249	-.027		
	S.E.4	.718	.238	-.187	.210	-.127		
	S.E.2	.705	.202	-.012	-.001	-.152		
Organizational Commitment	S.E.9	.673	.139	-.040	.142	-.059	.952	
	S.E.1	.636	.284	-.242	.241	-.074		
	O.C.7	.172	.868	-.042	.109	-.089		
	O.C.6	.196	.864	-.112	.169	-.176		
	O.C.5	.220	.860	-.074	.128	-.130		
	O.C.4	.243	.849	-.141	.209	-.119		
	O.C.3	.280	.827	-.088	.152	-.111		
Attachment Anxiety	O.C.2	.187	.806	.013	.142	-.051	.897	
	O.C.1	.283	.691	-.188	.214	-.087		
	A.Anx.4	-.017	-.090	.821	-.086	-.036		
	A.Anx.2	-.097	-.103	.821	-.025	-.004		
	A.Anx.1	-.115	-.136	.805	-.041	.066		
	A.Anx.5	-.122	.001	.756	.052	-.010		
Interpersonal Abilities	A.Anx.3	-.128	-.026	.749	.057	.137	.865	
	A.Anx.7	-.097	-.050	.730	-.206	-.123		
	A.Anx.6	-.158	-.063	.691	-.113	.109		
	I.A.6	.105	.171	.093	.750	-.032		
	I.A.7	.275	.092	-.095	.741	-.058		
	I.A.8	.228	.222	-.228	.637	-.110		
	I.A.2	.307	.262	-.275	.618	-.143		
Attachment Avoidance	I.A.5	.277	.136	.018	.618	-.055	.814	
	I.A.4	.188	.140	.092	.615	-.132		
	I.A.1	.044	.022	-.110	.599	-.396		
	I.A.3	.265	.214	-.414	.538	-.189		
	A.Avo.4	-.002	-.124	-.087	-.140	.769		
A.Avo.1	-.170	-.099	.193	-.094	.722			
A.Avo.5	-.048	-.169	.006	-.179	.720			
A.Avo.6	-.003	.052	-.260	-.014	.678			
A.Avo.3	-.261	-.137	.183	-.044	.630			
A.Avo.2	-.256	-.211	.224	-.222	.582			
Eigen-values		6.284	5.551	4.980	4.290	3.322		
Variance(%)		16.537	14.607	13.107	11.290	8.742		
Kaiser-Meyer-Olkin Factor Adequacy							.937	
Bartlett test(P-value)							.000	

*p<.05, **p<.01

Table 7. Correlation Analysis

Variables	Average	Standard Deviation	Correlation				
			1	2	3	4	5
1. Attachment Anxiety	2.8630	1.24640	1				
2. Attachment Avoidance	3.4854	1.11291	.123*	1			
3. Self-Efficacy	5.1010	.98992	-.316**	-.342**	1		
4. Interpersonal Ability	5.3543	.84092	-.264**	-.410**	.584**	1	
5. Organizational Commitment	5.0011	1.36635	-.227**	-.339**	.531**	.473**	1

*p<.05, **p<.01

Table 8. Relationship between Adult Attachment and Self-Efficacy

Dependent Variables	Independent Variables	β	t	p
Self-Efficacy	Attachment Anxiety	-.278	-6.031	.000
	Attachment Avoidance	-.308	-6.678	.000
$R^2 = .194, F = 46.110, P = .000,$ Durbin-Watson = 2.082				

* $p < .05$, ** $p < .01$

다음으로 성인애착과 대인관계 능력 간의 영향 관계를 검증한 결과 Table 9에서 보는 바와 같다. 애착불안($\beta = -.217, p < .01$), 애착회피는($\beta = -.384, p < .01$) 모두 대인관계 능력에 부(-)의 영향을 미친 것으로 나타났으므로 가설 2-1, 가설 2-2는 모두 채택되었다.

Table 9. Relationship between Adult Attachment and Interpersonal Ability

Dependent Variables	Independent Variables	β	t	p
Interpersonal Ability	Attachment Anxiety	-.217	-4.764	.000
	Attachment Avoidance	-.384	-8.421	.000
$R^2 = .215, F = 52.513, P = .000,$ Durbin-Watson = 1.955				

* $p < .05$, ** $p < .01$

다음은 자기효능감과 대인관계 능력 간의 영향 관계를 검증한 결과 Table 10에서 보는 바와 같이 자기효능감은($\beta = .584, p < .01$), 대인관계 능력에 유의한 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타났으므로 가설 3은 채택되었다.

Table 10. Relationship between Self-Efficacy and Interpersonal Ability

Dependent Variables	Independent Variables	β	t	p
Interpersonal Ability	Self-Efficacy	.584	14.122	.000
	$R^2 = .341, F = 194.44, P = .000,$ Durbin-Watson = 1.977			

* $p < .05$, ** $p < .01$

다음은 자기효능감과 조직몰입 간의 영향 관계를 검증한 결과 Table 11에서 보는 바와 같다. 자기효능감은($\beta = .531, p < .01$), 조직몰입 정(+)의 영향을 미친 것으로 나

타났으므로, 가설 4는 채택되었다.

Table 11. Relationship between Self-Efficacy and Organizational

Dependent Variables	Independent Variables	β	t	p
Organizational Commitment	Self Efficacy	.531	12.307	.000
	$R^2 = .282, F = 151.45, P = .000,$ Durbin-Watson = 2.051			

* $p < .05$, ** $p < .01$

다음은 대인관계 능력과 조직몰입의 영향 관계를 검증한 결과 Table 12에서 보는 바와 같이 대인관계 능력은($\beta = .473, p < .01$), 조직몰입에 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타났으므로 가설 5는 채택되었다.

Table 12. Relationship between Interpersonal Ability and Organizational

Dependent Variables	Independent Variables	β	t	p
Organizational Commitment	Interpersonal Ability	.473	.10523	.000
	$R^2 = .223, F = 100.73, P = .000,$ Durbin-Watson = 2.019			

* $p < .05$, ** $p < .01$

5. 결론 및 제언

본 연구는 서비스 종사자의 성인애착을 살펴보고, 자기효능감과 대인관계 능력이 조직몰입에 어떤 영향을 미치는지 변인들과의 관계를 검증하고자 하였다. 연구 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다. 첫째, 성인애착은 자기효능감에 부(-)의 영향을 미친 것으로 나타났으며, 성인애착에서 애착불안과 애착회피가 자기효능감에 부(-)의 영향을 미친 것으로 나타났다. 이는 애착불안과 애착회피가 자기효능감에 부(-)의 영향을 미친다는 선행연구 결과와 일치하는 검증 결과로서 애착불안과 애착회피가 높을수록 자기효능감이 낮아짐을 알 수 있다[47]. 둘째, 성인애착은 대인관계 능력에 부(-)의 영향을 미친 것으로 나타났다. 애착불안과 애착회피가 높을수록 대인관계 능력이 낮게 나타난 선행연구와 일치한다. 이는 애착불안과 애착회피가 높을수록 대인관계 능력이 낮아짐을 알 수 있다[48]. 셋째, 자기효능감과 대인관계 능력의 영향

관계를 분석한 결과, 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타났다. 선행연구에서도 자기효능감은 대인관계에 정적인 상관관계를 보였다. 이는 자기효능감 수준이 증가하는 경우 대인관계 능력이 높아지는 것으로 나타났다[35]. 넷째, 자기효능감과 조직몰입의 영향 관계를 분석한 결과 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타났다. 선행연구에서 민간경비원을 대상으로 자기효능감이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미친 것으로 검증되었으며 자신감이 높아지면 조직몰입도 높아질 수 있다[49]. 다섯째, 대인관계와 조직몰입의 영향 관계를 분석한 결과 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타났다. 보육교사를 대상으로 긍정적 대인관계와 전문성이 조직몰입에 미치는 연구에서 정(+)적 영향을 미침을 선행연구를 통해 검증되었다. 또한 이런 결과는 신입사원의 대인관계 능력이 조직적응에 긍정적인 영향을 미친다는 연구와 맥을 같이 한다[50].

변인들의 영향 관계를 살펴본바 서비스 종사자의 안정적 성인애착은 자기효능감과 대인관계 능력에 영향을 미치며, 조직몰입의 경영 성과에도 영향을 미침을 알 수 있다. 조직의 관점에서 볼 때, 서비스 현장은 고객과의 관계가 즉시성을 가지며 이는 결국 직접적인 경영 성과가 이루어지는 곳으로 볼 수 있다. 이러한 고객과의 소통과 접촉이 중요한 서비스 근로환경에서 서비스 종사자의 역량으로써 대인관계 능력은 중요하다. 또한 개인의 심리적, 정서적 차원인 성인애착은 대인관계 능력과 자기효능감에 영향을 미침을 알 수 있다. 본 연구를 통해 기존에 다루지 않았던 조직몰입의 차원에서 성인애착을 살펴보고 대인관계 능력과 자기효능감에 영향을 주는 중요한 변인으로 영향 관계를 검증한 것에 학문적, 실무적 의의가 있다고 할 수 있다.

안정적인 성인애착의 향상은 자기효능감, 대인관계 능력에 영향을 미치고 이는 궁극적으로 조직몰입에 영향을 미침을 검증했다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 경영효율의 극대화를 위해, 서비스 종사자를 대상으로 안정 애착 향상을 위한 방법의 다양한 프로그램 활성화 및 구조적인 재구성 등이 필요하다. 조직의 관점에서 서비스 경영환경의 변화를 통한 서비스 종사자의 자기효능감과 대인관계 능력을 극대화해야 할 것이다. 또한 이러한 영향은 조직에 대한 애착심의 증가로 조직몰입을 높일 수 있는 시사점을 가질 수 있다.

제한점을 살펴보면 첫째, 연구대상의 연령대가 20대(12.7%)보다 40대와 50대(65.9%)에 편중 되어있어 인구통계학적 표본이 고르게 분포되지 못했다. 이는 연구 결과를 일반화하기에 다소 어려운 점이 있어 후속 연구

에서는 연령대를 고르게 분포할 필요가 있다. 둘째, 성인을 초기 성인기(21세-40세)와 후기 성인기(40세-60세)로 구분하고, 집단 간 차이를 분석한다면 성인애착을 이해하는데 폭넓은 연구가 될 것이다. 셋째, 조직몰입에 영향을 미치는 변수로 자기효능감, 대인관계 능력을 연구했으며 이는 내부 변인인 성인애착의 애착 이론에 기초하고 있다. 후속 연구에서는 서비스 종사자와 관련이 있는 외부의 물리적인 변인들을 포함 설계해서 연구해 볼 필요가 있다.

References

- [1] J. O. Kim, "The effect of job satisfaction of service industry workers on life satisfaction in the context of the COVID-19 pandemic : Focusing on the mediating effect of family support", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol.36, No.7, pp.97-108, 2022.
DOI: <https://doi.org/10.21298/IJTHR.2022.7.36.7.97>
- [2] H. S. Kang, Y. O. Lee, "A Theoretical Review on the Untact Marketing of the COVID-19 Period Hospitality Industry Services", *Journal of the Korea Entertainment Industry Association*, Vol.14, No.7, pp.161-173, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.21184/ikeia.2020.10.14.7.161>
- [3] M. M. Lombardo, R. W. Eichinger, "High potentials as high learners", *Human Resource Management*, Vol.39, No.4, pp.321-329, Jan. 2000.
DOI: [https://doi.org/10.1002/1099-050X\(200024\)39:4%3C321::AID-HRM4%3E3.0.CO;2-1](https://doi.org/10.1002/1099-050X(200024)39:4%3C321::AID-HRM4%3E3.0.CO;2-1)
- [4] H. S. Chung, H. H. Chung, "The Moderated Mediating Effect of Self-compassion in the Relations among Attachment Trauma, Experiential Avoidance and Interpersonal Problems of Adolescents", *Forum For Youth Culture*, Vol.1, No.69, pp.159-184, 2022.
DOI: <https://doi.org/10.17854/ffvc.2022.01.69.159>
- [5] K. H. Ahn, C. T. Moon, "An Empirical Study of the Causal Relationship between Job Performance, Job Stress, and Turnover Intention of Salesperson", *Asia Marketing Journal*, Vol.11, No.3, pp.125-149, 2009.
- [6] E. H. Erikson, "Erik Erikson's theory of psychosocial development and vocational behavior. Journal of Counseling Psychology", *Journal of Counseling Psychology*, Vol.22, No.4, pp.314-319, 1975.
DOI: <https://doi.org/10.1037/h0076749>
- [7] E. J. Joo, I. S. Choi, "The Relationship between Adult Attachment and Interpersonal Relationship Competence of College Students: The Mediating Effect of Cognitive Emotion Regulation Strategies", *Journal of The Korea Contents Association*, Vol.21, No.10, pp.712-722, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2021.21.10.712>

- [8] J. P. Meyer, N. J. Allen, "A three-component conceptualization of organizational commitment", *Human resource management review*, Vol.1, No.1, pp.62-89, 1991.
DOI: [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- [9] B. K. Yoo, Y. K. Lee, "The effect of public officials' self-efficacy on organizational commitment: Focusing on the mediating effect of job enthusiasm", *Korean Public Management Review*, Vol.33, No.4, pp.59-77, 2019.
DOI: <http://dx.doi.org/10.24210/kapm.2019.33.4.003>
- [10] S. H. Joung, I. K. Kim, "The Effects of Child care Teachers' Positive Psychological Capital and Happiness on Organizational Commitment", *Journal of Education & Culture*, Vol.26, No.3, pp.779-800, 2020.
DOI: <http://doi.org/10.24159/joec.2020.26.3.779>
- [11] S. Goldberg, R. Muir, J. Kerr, "Attachment Theory: Social, Developmental, and Clinical Perspectives" p.528, Routledge, 2013, pp.45-67.
- [12] B. John, "Attachment theory and its therapeutic implications, Adolescent psychiatry", *Adolescent psychiatry*, Vol.1, No.6, pp.5-33, 1978.
- [13] H. S. Shorey, C. R. Snyder, "The role of adult attachment styles in psychopathology and psychotherapy outcomes", *Review of general psychology*, Vol.10, No.1, pp.1-20, 2006.
DOI: <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/1089-2680.10.1.1>
- [14] H. Y. An, Y. S. Seo, "Adult attachment, psychological distress, and interpersonal problem: The mediating roles of reactions to significant others' feedback, emotional coping, and social support seeking", *Korean Journal of Counseling and Psychology*, Vol.22, No.3, pp.575-603, 2010.
- [15] I. J. Jin, "Effects of University Students' Covert Narcissism on Their Interpersonal Relationship Skills: Mediated Effects of Adult Attachment", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.22, No.1, pp.237-250, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2021.22.1.237>
- [16] J. B. Yim, M. H. Kim, "A Study on Effect of Self-Efficacy of Immigrant Officers on Job Attitude and Job Performance", *Multiculture & Peace*, Vol.12, No.1, pp.236-263, 2018.
DOI: <http://doi.org/10.22446/mnpisk.2018.12.1.010>
- [17] M. Brent, W. Meifen, "Attachment, social competencies, social support, and psychological distress", *Journal of Counseling Psychology*, Vol.52, No.3, pp.358, 2005.
DOI: <https://doi.org/10.1037/0022-0167.52.3.358>
- [18] A. K. Kim, S. B. Kim, "The Mediated Effect of Self-efficacy in the Relationship between the Insecure Adult Attachment, and Development Levels of Counselor's", *Korean Transactional Analysis Counseling Association*, Vol.10, No.2, pp.137-159, 2020.
DOI: <http://doi.org/10.35476/taca.2020.10.2.137>
- [19] M. J. Kim, E. J. Oh, "The Mediating Effect of Emotional Recognition Clarity in Relationship between Adult Attachment and Interpersonal Competence", *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, Vol.21, No.1, pp.615-139, 2021.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22251/ilcci.2021.21.1.615>
- [20] H. O. Ohi, Y. J. Choi, H. B. Moon, "The Mediating Effect of Mattering on the Relationship between Teachers' Unstable Adult Attachment and Interpersonal Competency", *Korean Journal of Teacher Education*, Vol.37, No.2, pp.417-443, 2021.
- [21] Y. S. Kwon, S. G. Hong, "The Analysis on the Mediating Effects of Interpersonal Ability and Self-Efficacy on the Relation between Attachment Level and Work Life Satisfaction of Office Workers", *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, Vol.19, No. 10, pp.535-559, 2019.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22251/ilcci.2019.19.10.535>
- [22] A. Bandura, "Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning" *Educational psychologist*, Vol.28, No. 2, pp.117-148, 1993.
DOI: https://doi.org/10.1207/s15326985ep2802_3
- [23] J. G. Kim, T. G. Gawk, "The Mediating Effects of Job-seeking Stress and Interpersonal Problems between Adult Attachment and Smartphone Addiction of College Students", *The Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, Vol.16, No.10 pp.1055-1075, 2016.
DOI: <http://doi.org/10.22251/ilcci.2016.16.10.1055>
- [24] S. A. Youm, L. Y. Kang, "The Effects of Middle-aged Interpersonal Ability on Self-efficacy: Mediating Effect of Severity and Differences Between Gender Groups", *Humanities & Social Sciences 21*, Vol.11, No.2, pp.317-30, 2020.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22143/HSS21.11.2.22>
- [25] A. B. Bakker, W. B. Schaufeli, M. P. Leiter, & T. W. Taris, "Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology", *Work & stress*, Vol.22, No.3, pp.187-200, 2008.
DOI: <https://doi.org/10.1080/02678370802393649>
- [26] M. M. Chemers, L. T. Hu, & B. F. Garcia, "Academic self-efficacy and first year college student performance and adjustment", *Journal of Educational psychology*, Vol.93, No.1, pp.55, 2001.
DOI: <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0022-0663.93.1.55>
- [27] S. H. Kim, "The Development of the Interpersonal Relationship Harmony Program for University Students", *Korea Journal of Counseling*, Vol.11, No.1, pp.375-393, 2010.
DOI: <http://doi.org/10.15703/kjc.11.1.201003.375>
- [28] D. C. Lopes, M. C. Gerolamo, Z. A. P. Del Prette, M. A. Musetti, & A. Del Prette, "Social skills: A key factor for engineering students to develop interpersonal skills", *International journal of engineering education*, Vol.31, No.1, pp.405-413, 2015.
- [29] M. G. Chae, "Empathic Ability and Communication Ability according to Myers-Briggs Type Indicator(MBTI) Personality Type in Nursing Students", *Journal of*

- Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.17, No.4, pp.303-311, 2016.
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.4.303>
- [30] Y. J. Jeong, S. H. Byun, "Mediating Effect of Self-Resilience in Influences of Female College Students' Self-Efficacy, Interpersonal Competence on Career Maturity", *Journal of the Korea Contents association*, Vol.7 No.6, pp.225-238, 2017.
DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2017.17.06.225>
- [31] M. S. Kim, "The effect of self- efficacy and interpersonal competence on career maturity: focusing on aviation service students", *Journal of Hospitality and Tourism Studies*, Vol.24 No.2, pp.84-97, 2022.
DOI: <https://doi.org/10.31667/jhts.2022.04.91.84>
- [32] J. S. Park, E. H. Park, "Social Support and Self-efficacy Affecting Interpersonal Relation Ability of Pre-service Young Children Teachers", *Humanities and Social Sciences 21*, Vol.11, No.5, pp.1491-1506, 2020.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22143/HSS21.11.5.107>
- [33] P. P. Brooke, D. W. Russell, J. L. Price, "Discriminant validation of measures of job satisfaction, job involvement, and organizational commitment", *Journal of applied psychology*, Vol.73, No.2, pp.139, 1988.
DOI: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.73.2.139>
- [34] N. J. Allen, J. P. Meyer, "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization." *Journal of occupational psychology*, Vol.63, No.1, pp.1-18, 1990.
DOI: <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- [35] J. M. Lee, S. M. Nam, "The Effect of Adult Attachment on Interpersonal Relations in University Students-Focusing on the Medication Effect of Self-efficacy-", *Humanities & Social Sciences 21*, Vol.12, No.6, pp.1157-1170, 2021.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22143/HSS21.12.6.82>
- [36] De. Park, "Effects of Internal Marketing and Self-efficacy on Organizational Commitment and Job Satisfaction", *Korea Computer Information Society Winter Conference*, Korea Computer Information Society, Seoul, Kotea, Vol.27, No.1, pp.175-176, Jan. 2019.
- [37] J. B. Lee, O. S. Cho, "The Influence of Interpersonal Relationship of Fusion•Integrated Generation of Youths on the Organizational Commitment -Focusing on the Mediating Effects of the Work Environment and the Moderating Effects of Gender-", *Journal of Convergence for Information Technology*, Vol.8, No.1, pp.281-290, 2018.
DOI: <http://doi.org/10.22156/CS4SMB.2018.8.1.281>
- [38] J. M. kim, "The positive relation and expertise of childcare teachers Impact on organizational commitment", *Journal of Education & Culture*, Vol.26, No.5, pp.1045-1063, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.24159/ioec.2020.26.5.1045>
- [39] G. Y. Jeong, "Mediating Effect of Resilience on the Relationship between Adult Attachment and Interpersonal Ability of College Students", *Culture and Convergence*, Vol.44, No.11, pp.671-682, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.33645/cnc.2022.11.44.11.671>
- [40] J. S. Park, E. H. Park, "Social Support and Self-efficacy Affecting Interpersonal Relation Ability of Pre-service Young Children Teachers", *Humanities & Social Sciences 21*, Vol.11, No.5, pp.1491-1506, 2020.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22143/HSS21.11.5.107>
- [41] J. G. Lee, M. S. Hoe, "The Impact of Cities Workers Self-efficacy on Organizational Commitment: Mediated Effect of Self-elasticity", *Humanities & Social Sciences 21*, Vol.12, No.4, pp.2251-2264, 2021.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22143/HSS21.12.4.160>
- [42] H. J. Hwang, "Effects of Clinical Nurses Communication Ability, Interpersonal Ability, and Self-Expression on Organizational Commitment", *The Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, Vol.18, No.19, pp.197-215, 2019.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22251/jlcci.2019.19.19.197>
- [43] H. R. Yun, W. K. Lee, G. M. Bae, et al., "Developing a Short Form of the Korean version of the Experiences in Close Relationships Questionnaire-Revised", *Anxiety and Mood*, Vol.13, No.2, pp.115-122, 2017.
DOI: <http://doi.org/10.24986/anxmod.2017.13.2.009>
- [44] J. Matthias, S. Ralf, "Self-efficacy as a resource factor in stress appraisal processes. Self-efficacy: Thought control of action", p.424, Taylor & Francis, 1992. pp.1-11.
- [45] J. Warner, "Problem-Solving and Decision-making Profile", p.15, HRD Press, 2002.
- [46] J. P. Meyer, N. J. Allen, "A three-component conceptualization of organizational commitment", *Human resource management review*, Vol.1, No.1, pp.62-89, 1991.
- [47] J. S. Kim, S. Hyun, "The Mediating Effects of Self-Efficacy on the Relationship between Anxious Attachment and Romantic Relationship Satisfaction in College Student", *Korean Journal of Educational Therapist*, Vol.12, No.1, pp.63-78, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.35185/KJET.12.1.4>
- [48] J. G. Kim, J. H. Lee, "The Mediating Effects of Social Support between Family Strength and Adult Attachment of University Students", *The Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, Vol.19, No.24, pp.421-440, 2019.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22251/jlcci.2019.19.24.421>
- [49] E. Y. Kim, "The Effect of Self-Efficacy of Private Security Guards on Job Satisfaction and Organizational Commitment : Verification of the Adjustment Effect of Working Experience", *Journal of Korean Public Police and Security Studies*, Vol.18, No.4, pp.37-54, 2021.
- [50] J. Y. Kim, S. J. Han, "A Phenomenological Study on the Experiences of Long Term Care Facility Workers during the COVID-19 Pandemic", *Journal of Korean Public Health Nursing*, Vol.35, No.1, pp.33-46, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.5932/JKPHN.2021.35.1.33>

홍 세 연(Sei-Yon Hong)

[정회원]



- 2020년 2월 : 한성대학교 행정대학원 사회복지학과 (사회복지학 석사)
- 2023년 3월 ~ 현재 : 송실대학교 일반대학원 프로젝트경영학과 (박사과정)

<관심분야>

코칭심리, 기업 그룹 코칭, 상담

조 동 혁(Dong-Hyuk Jo)

[정회원]



- 2013년 8월 : 송실대학교 경영학과 (경영학 박사)
- 2014년 9월 ~ 2017년 8월 : 송실대학교 경영학부 초빙교수
- 2017년 9월 ~ 현재 : 송실대학교 경영학부 조교수

<관심분야>

서비스 운영관리, 기술경영, 전략경영 등