

개인-직무 적합성이 전문직 자아개념을 통해 대화경찰의 직무열의에 미치는 영향: 역할모호성의 조절된 매개 효과를 중심으로

정준선*, 김동희**, 임세민***, 송지훈****

■ 요약 ■

본 연구는 직무 요구-자원 이론의 관점에서 비상설 임무형 전문조직에서 개인-직무 적합성, 전문직 자아개념이 직무열의에 미치는 영향과 역할모호성의 조절된 매개 효과를 검증하고자 하였다. 이를 위해 대화경찰을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하여, 172명의 자료를 분석하였다. 연구 결과, 개인-직무 적합성과 직무열의의 관계를 전문직 자아개념이 매개하는 것을 확인하였다. 또한, 전문직 자아개념과 직무열의의 관계에서 역할모호성의 조절 효과가 유의하였고, 개인-직무 적합성이 전문직 자아개념을 매개로 직무열의에 미치는 경로가 역할모호성에 의해 조절되는 조절된 매개 효과가 있음을 확인하였다. 이러한 결과를 바탕으로 본 연구는 대화경찰과 같은 비상설 임무형 전문조직의 직무열의를 높이기 위해 명확한 역할 부여의 필요성과 전문성을 높일 수 있는 교육과 제도가 필요하다는 실무적 시사점을 도출하였다.

[주제어] 직무열의, 개인-직무 적합성, 전문직 자아개념, 역할모호성, 대화경찰

* 제1저자, 경찰대학 경찰학과 교수, 한양대학교 교육공학과 박사과정. js.jeong97@gmail.com

** 공동저자, 한양대학교 교육공학과 석사과정. dhee830@gmail.com

*** 공동저자, 한양대학교 교육공학과 석사과정. smyim428@gmail.com

**** 교신저자, 한양대학교 교육공학과 교수. psu.jihoonsong@gmail.com

I. 서론

현대 조직은 변화가 가속화되는 경영환경 속에서 경쟁력을 유지하기 위해 직원들의 강점과 재능에 의존하고 있으며, 조직에서는 직무열의(work engagement)가 넘치는 직원들을 필요로 한다(Bakker & Leiter, 2017). 직무열의는 구성원의 직무에 관한 행동이나 업무수행 능력에 큰 영향을 미치기에 직무성과와 관련하여 높은 설명력을 갖는다(윤미소 등, 2019). HRD 실무 관점에서 직무열의에 대한 관심이 늘어나면서, 다양한 개념적·실증적 연구가 직무 요구-자원 이론(Job Demand and Resource Theory, JD-R 이론)의 관점에서 폭넓게 이루어지고 있다(Park et al., 2018; 서승호, 김준희, 2020). 국민의 자유와 권리를 보호하고 사회 공공의 질서를 유지하기 위한 직무를 수행하는 경찰 조직에서도 직무열의는 필수적인 요소이다(김근호 등, 2019).

직무열의에 긍정적인 영향을 미치는 직무 자원으로 개인적 특성, 직무 수행에 대한 의미 부여, 직무와의 적합성 등이 있으며(윤미소 등, 2019), 이 중 개인-직무 적합성과 직무열의는 경찰 직무 수행에 중요한 적성 영역이다(김정민, 박규미, 2019). 개인-직무 적합성은 개인의 특성과 직장에서 수행하는 직무 또는 일의 특성이 일치하는 것으로, 업무 성과를 예측하는 중요한 변인이다(Kooij et al., 2017). 선행연구에서는 개인-직무 적합성이 높을수록 경력몰입을 높게 인식한다고 밝혔다(천보영 등, 2012). 경찰공무원을 대상으로 한 연구에서 개인-직무 적합성은 혁신적 업무 행동에 유의한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 분석되었다(남주성 등, 2015).

전문직 자아개념은 개인이 자신을 전문가로 이해하고 전문적 행동과 수행뿐 아니라 사고방식, 역할 발달에 영향을 미치는 인식으로, 업무 조건에 더 잘 적응하고, 스트레스를 감소하며, 직무 만족을 높이는 중요한 역할을 담당한다(Farhadi et al., 2021). 사회 전반에서 안전에 대한 개인의 관심이 높아지면서, 경찰은 범죄예방과 범죄수사와 같은 범죄 통제라는 전통적인 경찰 활동에서 벗어나 학대전담경찰(APO), 학교폭력전담경찰(SPO), 대화경찰(dialogue police) 등 특정 분야의 전문적인 지식이 있어야 하는 다양한 형태의 새로운 경찰활동을 수행하지만(김성환, 2014), 이러한 경찰활동의 전문성이나 전문직 자아개념에 관한 연구는 거의 이루어지지 않은 실정이다.

특히, 대화경찰은 집회·시위 현장에서 발생할 수 있는 갈등이나 안전조치가 필요한 상황에 대처하기 위하여 이루어지는 전문성을 요구하는 경찰활동이다(심희섭, 정준선, 2021). 그러나 인적·물적 자원에 한계가 있기에 해당 경찰활동을 전담하는 직위가 필요할 때마다 해당 업무를 담당하는 경찰관을 무한정 증원할 수는 없다. 이 때문에 경찰은 전문 직무교육을 이수한 경찰관을 중심으로 대화경찰과 같이 Task Force Team(T/F팀)을 구성하고, '평상시에는 기존의

업무를 수행하다가 전문성이 요구되는 상황이 발생하면 별도의 임무를 담당하는 비상설 조직' (이하 '비상설 임무형 전문조직' 이라 한다.)을 운영하여 대처하고 있다.

대화경찰은 일반적인 경찰활동과 달리, 업무를 담당하는 별도의 직위가 있는 것이 아니라 고유의 경찰 업무를 담당하다가 집회·시위가 있을 때 일시적으로 운용하는 비상설 임무형 전문조직의 형태로 운용한다. 이 때문에 대화경찰 활동 과정에서 직무 범위가 모호하여 역할모호성 및 역할 갈등이 발생할 가능성이 크고, 이는 대화경찰 개인의 직무소진으로 이어져 집회·시위 현장에서 적절한 서비스를 제공하는데 문제가 발생할 수 있다(신성원, 2010). 경찰 조직에서만 비상설 임무형 전문조직을 운영하는 것은 아닐 것이다.

본 연구는 대화경찰이라는 전문적인 경찰활동을 비상설 임무형 전문조직으로 운영하는 과정에서 제기된 문제 인식을 기초로, JD-R 이론의 관점에서 직무열의와 개인-직무 적합성, 전문직 자아개념, 역할모호성 사이의 구조적 관계를 규명하고자 한다. 구체적으로, 대화경찰을 대상으로 조절된 매개 효과를 검증하여 개인-직무 적합성이 직무열의로 이어지는 기제로서 전문직 자아개념의 매개 효과와 이러한 매개 효과를 조절하는 역할모호성의 영향력을 확인하고자 한다. 이를 통해, 집회·시위라는 국민의 기본권을 보호·보장하는 집회·시위 관리정책에서 주요한 역할을 담당하는 현장 대화경찰의 직무열의를 높이기 위한 제도적·조직적 개입 필요성 및 실천적 시사점을 제시하고자 한다. 나아가, 변화하는 환경에 대처하여 조직의 지속적인 생존과 성장을 위해 비상설 임무형 전문조직을 어떻게 운영해야 할 것인지에 관한 시사점을 모색하고자 한다. 본 연구에서 다루고자 하는 연구 문제는 다음과 같다.

- 첫째, 개인-직무 적합성은 직무열의에 영향을 미치는가?
- 둘째, 전문직 자아개념이 개인-직무 적합성과 직무열의의 관계를 매개하는가?
- 셋째, 역할모호성이 전문직 자아개념과 직무열의의 관계를 조절하는가?
- 넷째, 개인-직무 적합성이 전문직 자아개념을 거쳐 직무열의에 이르는 경로를 역할모호성이 조절하는가?

II. 이론적 배경 및 선행연구 검토

1. 한국형 대화경찰

한국형 대화경찰이란, 집회 현장에서 대화와 협의를 수단으로 집회참가자, 경찰 또는 일반 시민 사이에 갈등을 완화하거나 해소하고, 집회의 목적을 달성하는 데 필요한 안전조치를 수행하는 경찰관을 말한다(정준선, 2020). 스웨덴 경찰이 집회 상황에서 운용하는 Dialogue

Police(대화경찰)를 벤치마킹하여 한국적 상황에 맞추어 재구성한 것이다(염운호 등, 2021). 경찰청은 2018년 10월부터 집회 현장에 대화경찰을 배치하였다. 2019년부터는 현장 경찰관 중에서 근무경력이나 전문교육 이수 여부를 고려하여 대화경찰 인력풀을 사전 선발하고, 평소에는 본래 담당하는 직무를 수행하다가 집회가 있을 때 대화경찰로 편성하여 업무를 수행하는 비상설 형태로 운영한다(염운호 등, 2021). 2021년 6월 현재, 총 1,677명이 대화경찰 인력풀에 등록되었으며, 이들은 집회 관련 법령, 대화경찰의 개념, 상황별·인물별 대화 기법, 사례연습 등으로 구성된 수준별·단계별 전문 직무교육을 이수한 후 집회 현장에서 대화경찰의 임무를 수행한다(경찰청, 2021).

대화경찰은 경찰, 집회참가자와 일반 시민 사이에 갈등이나 마찰이 발생하기 전에 대화를 수단으로 적극적으로 개입하여 갈등을 완화하거나 해소하는 안전조치를 수행하면서, 집회참가자가 합법적으로 집회의 목적을 달성할 수 있도록 돕는 역할을 담당한다(박민우 등, 2017; 심희섭, 정준선, 2021). 집회·시위 현장에서 대화경찰이 적극적으로 활동하면서 경찰의 집회·시위 관리정책에 대한 국민의 인식이 긍정적으로 전환하였다(울산대학교 산학협력단, 2020). 또한, 집회·시위 현장의 위법 행위가 감소하였고(염운호 등, 2021), 집회·시위 소요 시간이 감소하는 효과도 확인할 수 있었다(심희섭, 정준선, 2021).

그러나 대화경찰 도입 이후 2년이 지나는 시점에서 대화경찰 실무에서는 몇 가지 문제점이 나타났다. 집회·시위 상황에 대처하는 전문성을 요구하는 경찰활동이지만(경찰청, 2021; 심희섭, 정준선, 2021) 다른 경찰관과 집회참가자 일부에서는 대화경찰을 전문가로 인정하지 않는 사례가 있었다(울산대학교 산학협력단, 2020; 유승식, 정제용, 2021). 대화경찰이 집회·시위 상황에서 일시적으로 운용하는 비상설 조직으로, 집회·시위 대응을 주된 업무 영역으로 하는 경비경찰 및 정보경찰과 비교하여 상대적으로 대화경찰의 역할이 무엇인지 모호한 상황도 관찰되었다(경찰청, 2021; 유승식, 정제용, 2021; 정준선, 2020; 황규진, 김학경, 2011). 이러한 문제점은 대화경찰이라는 전문적인 경찰활동을 특정한 임무가 있을 때 비상설 조직으로 운영하는 과정에서 제기된 문제이다. 본 연구는 이러한 문제점이 대화경찰의 직무열의에 어떤 영향을 미치는지를 밝히기 위해 JD-R 이론의 관점에서 직무열의와 개인-직무 적합성, 전문직 자아개념, 역할모호성 사이의 구조적 관계를 규명하고자 한다.

2. 개인-직무 적합성과 직무열의의 관계

개인-직무 적합성(Person-Job fit)은 개인의 욕구 또는 역량과 직무요건 또는 직무 특성 사이에 일치하는 정도로, 개인과 직업의 특성 사이의 호환성(compatibility)을 나타낸다(Cai et al., 2018; Caldwell & O' Reilly, 1990; Edwards, 1991). Edwards(1991)는 개인-직무 적합성을 수요-공급(needs-supplies: N-S)와 요구-능력(demands-abilities: D-A)의 두 차원으로 개념화하였다.

N-S fit이 직원의 필요, 욕구, 선호와 직무의 보상 사이의 일치라면, D-A fit은 직무 요구와 직원의 지식, 스킬, 능력 사이의 일치에 해당한다(Cable & DeRue, 2002).

직무열의(work engagement)는 조직 구성원이 업무를 수행할 때 스스로 신체적, 인지적, 정서적으로 자신을 업무에 투입하고 표현하는 것으로, 업무를 열심히 하는 동기의 측면에서 개인의 심리상태에 따라 달라진다(Kahn, 1990). 이러한 맥락에서 직무열의는 활력(vigor), 헌신(dedication), 몰입(absorption)으로 특정할 수 있는 직무와 관련된 긍정적, 성취적, 심리적 상태로 정의하기도 한다(Bakker & Leiter, 2017; Schaufeli et al., 2002). 활력은 높은 수준의 에너지와 근무 중 정신적 회복력, 업무에 노력을 투자하려는 의지, 어려움을 직면하더라도 발휘하는 것을 나타낸다. 헌신은 자신의 업무에 강하게 참여하고, 일에 대한 중요성, 열정, 영감, 자부심, 도전정신 등을 경험하는 것을 나타낸다. 마지막으로 몰입은 자신의 업무에 완전하고 기쁘게 집중하는 것으로, 시간이 빠르게 흐르고 일과 자신을 분리하기 어려운 것을 나타낸다.

개인-직무 적합성과 직무열의의 관계는 JD-R 이론의 맥락에서 이해할 수 있다. JD-R 이론은 직무 요구와 직무 자원이라는 2가지 범주에 기초하여 구성된 모형으로, 모든 직업 환경 또는 특정한 직업 환경에 적용할 수 있다(Bakker & Demerouti, 2007; Bakker & Demerouti, 2014; Bakker et al., 2014). 직무 요구란 노력을 요구하는 직무 측면으로 심리적 비용들과 연관된 결과를 가지지만, 직무 자원은 목표를 달성하고, 직무 요구를 줄여주며, 개인의 성장을 끌어낼 수 있도록 돕는 직무 특성이자(Hakanen et al., 2008). JD-R 이론은 직무 요구와 직무 자원이 건강 손상과 동기부여라는 2가지 과정을 촉발한다고 제안하며(Bakker & Demerouti, 2007), 이 과정에서 높은 직무 요구와 적은 직무 자원은 소진에 기여하는 반면, 풍부한 자원이 있는 경우 직무열의에 이바지한다고 설명한다(Schaufeli, 2017).

개인-직무 적합성은 직무 자원에 해당하며 직무와 관련한 다양한 변수에 영향을 미친다(Schaufeli, 2017). 개인-직무 적합성은 직무 만족, 이직의도에 고유한 영향을 미치며, 개인-직무 적합성의 부족은 직무성과, 심리적 웰빙 등에 영향을 미칠 수 있는 것으로 나타났다(Lauver & Kristof-Brown, 2001; Kristof-Brown et al., 2005). 또한, 동기의 관점에서 좋은 적합도가 구성원의 동기를 촉진하는 ‘의미 있는 일’에 영향을 주기도 한다(Shuck et al., 2011). JD-R 관점에서도 개인-직무 적합성을 개발하는 것은 직무열의의 수준을 높이거나 직무소진의 감소로 이어질 수 있다(Schaufeli, 2017). 조직 구성원은 직무의 요구사항에 따라 자신들을 적응시켜나갈 수 있기에(Scroggins, 2008) 개인-직무 적합성이 구성원을 몰입하게 하는 중요한 역할을 담당하기 때문이다(Memon et al., 2015).

가설 1. 개인-직무 적합성은 직무열의에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

3. 전문직 자아개념의 매개 효과

전문직 자아개념(Professional Self Concept)은 전문 직업인으로서 스스로에 대한 정신적, 평가적 지각이다(Arthur, 1992; Geiger & Davit, 1988). ‘전문직 자아개념’ 과 ‘자아개념’ 은 같은 이론적 배경을 공유하지만, 전문직 자아개념은 전문직을 대상으로 하며 이상적인 전문직에 대한 기대와 연관된다는 점에서 자아개념과 구분할 수 있다(Arthur, 1992). 전문직 자아개념은 전문직 실무에 대한 자부심, 만족감, 의사소통의 3영역으로 나뉜다(Arthur, 1995). 자부심은 업무를 수행을 위한 기술력, 다른 사람들을 이끌기 위한 지도력, 문제 해결을 위한 융통성으로 구분되며, 만족감은 자신의 업무에 대한 즐거움 및 직업에 대한 보람을 나타내고 의사소통은 다른 사람들과의 공감, 열린 마음과 이해심을 나타낸다. 전문직 자아개념에 관한 연구는 간호사를 대상으로 시작되었지만, 점차 응급구조사, 영양사 등 전문적인 서비스를 제공하는 직업군을 대상으로 하는 연구로 확장하였다(고성희, 2018; 이창희, 정준호 2012).

전문직 자아개념 또한 JD-R 이론의 맥락에서 직무열의와 같은 직무 관련 변수 간의 관계를 이해할 수 있다. JD-R 이론은 개인 자원 또한 직무 자원과 비슷한 역할을 담당하는 것으로 바라보며, 개인 자원은 사람들이 환경을 어느 정도까지 통제할 수 있는지에 대하여 갖는 믿음을 의미한다(Bakker & Demerouti, 2018). JD-R 이론에서 다루는 전형적인 개인 자원으로는 자기효능감, 조직에 기초한 자아존중감, 낙관주의가 있으며(Xanthopoulou et al., 2007), 자아개념에 관한 연구는 긍정적인 자아개념을 자아존중감과 동등하게 보았다(Wells & Marwell, 1976). 따라서, 전문직 자아개념은 긍정적 자아개념으로서, 직무열의를 높여줄 수 있는 개인 자원의 하나로 볼 수 있다.

전문직 자아개념은 조직 내에서 형성하는 자기 인식으로, 직무에 대한 긍정적인 인식은 전문직 자아개념을 형성하고 직무만족이나 직무열의에 정적인 영향을 준다(고정옥, 고은, 2014; Arthur, 1992). 선행연구들은 직무에 요구되는 지식, 스킬, 능력과 개인의 일치에 대한 개인-직무 적합성이 자기효능감, 조직 기반 자긍심 등 직무에 대한 태도에 정적 영향을 미치는 효과를 밝힌다(박지혜 등, 2019; 정민주, 2016). 자아개념을 역동적이고 복합적인 태도로 간주할 때, 긍정적인 자아개념, 즉 전문직 자아개념은 긍정적 자기평가, 자기존경, 자존감, 자기수용과 같은 맥락으로 볼 수 있다(Arthur, 1992; Burns & Burns, 1979; Gecas, 1982). 선행연구는 전문직 자아개념이 직무 관련 변수 간의 관계에 대해 매개 효과를 나타내는 것을 보여준다(양야기, 유혜숙, 2012; Cao et al., 2016). 따라서, 개인-직무 적합성은 전문직 자아개념을 매개로 직무열의에 영향을 미칠 것으로 예상된다.

가설 2. 전문직 자아개념은 개인-직무 적합성과 직무열의 간의 관계를 매개할 것이다.

4. 전문직 자아개념, 직무열의와 역할모호성의 관계

역할모호성(Role Ambiguity)은 직무를 수행하는데 필요한 정보나 지식이 적절치 못할 때 발생하며, 개인에게 스트레스를 주는 대표적 원인으로(Glazer & Beehr, 2005), 개인과 조직에 바람직하지 못한 결과를 일으키는 요인으로 인식되었다(정윤길, 2002). 자신의 역할에 대해 모호해 하는 사람은 업무가 성공으로 이어질지에 대한 명확한 생각을 갖지 못한다. 그래서 그들은 자기 행동보다는 외적 직무 요인들이 성과를 좌우한다고 느끼고 자율성이 감소하는 감정을 느끼면서 내적 동기가 감소하게 된다(Rubino et al., 2009). 또한, 에너지가 전문적 성장 대신에 정보 탐색에 낭비된다면, 이러한 요구들은 충족되지 못하고, 내적 동기는 감소한다(Deci & Ryan, 1985).

역할모호성은 개인이 직무를 수행하기 위해 조직의 지위에서 이용할 수 있는 필수적인 정보가 부족한 상태를 의미하며(Rizzo et al., 1970), ‘객관적 관점’과 ‘주관적 관점’으로 구분된다(Kahn et al., 1964). 특히, 주관적 관점에서의 역할모호성은 개인적 인식과 연관이 있으며, 측정 가능성이 객관적 관점에서의 역할모호성보다 높으므로 실증연구에서 중요성을 갖는다(Eys & Carron, 2001). 본 연구에서도 주관적 역할모호성(subjective role ambiguity) 관점에서 논의하고자 한다. 또한, JD-R 이론에서의 직무요구는 직무열의에 부(-)적 영향을 미치며(Braine & Roodt, 2011), 업무과부하, 역할갈등, 역할모호성, 감정적 요구 등 여러 요인으로 구분된다(Demerouti, et al., 2001). 이러한 관점에서 JD-R 이론에서 직무요구에 해당하는 역할모호성은 직무자원에 해당하는 전문직 자아개념이 직무열의와의 관계에서 조절 효과를 나타낼 것으로 예상된다.

가설 3. 전문직 자아개념과 직무열의 간의 관계를 역할모호성이 조절할 것이다.

5. 역할모호성의 조절된 매개 효과

본 연구는 JD-R 이론을 활용하여 대화경찰 운영 과정에서 나타난 문제들을 이해하고자 하였다. JD-R 이론은 조직에서 직원들의 건강과 동기를 향상하는 동시에 다양한 조직 성과를 개선할 수 있는 이론적 틀이다(Demerouti & Bakker, 2011). JD-R 이론은 직업 환경과 직무 특성을 직무 요구와 직무 자원이라는 2가지 범주에 기초하여 모형으로 구성할 수 있으며(Bakker & Demerouti, 2007), 직업 환경에 적용하거나 특정한 직업에 맞추어 직무 요구와 직무를 자원을 조정할 수 있기 때문이다(Bakker & Demerouti, 2014; Bakker et al., 2014). 대화경찰과 같은 비상설 임무형 전문조직의 직무열의를 촉진하기 위해 먼저 직무 자원을 중심으로 살펴보면, 직무

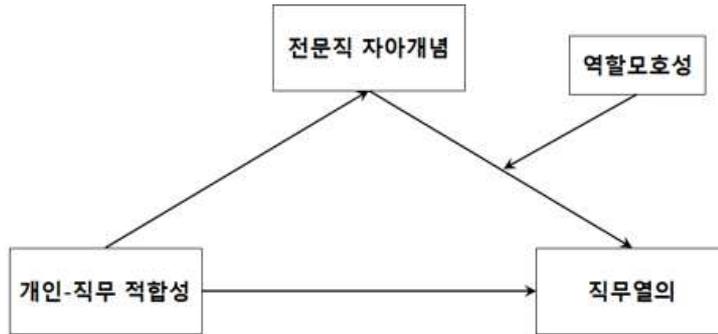
열의는 담당 업무에서 긍정적인 의미를 찾고 일과 자신이 더욱 밀접한 관계를 형성하는 과정에서 나타날 수 있다(Kahn, 1990). 이러한 ‘직무열의’에 이르는 과정에서 자신이 보유한 특성이 일에 적합하다고 인식하는 ‘개인-직무 적합성’과 자신이 수행하는 직무가 전문적이면서도 의미 있고 중요하다고 느끼는 ‘전문직 자아개념’을 형성하는 과정이 직무자원이므로 필요하다(오테곤, 2013; 윤미소 등, 2019). 반면, 비상설 조직이라는 직무 상황, 전통적인 경찰 활동과 다른 전문성의 요구 등으로 발생하는 ‘역할모호성’은 직무요구로서 개인-직무 적합성과 전문직 자아개념이 직무열의에 미치는 효과에 부정적인 영향을 줄 수 있다(김성환, 2014).

높은 역할모호성은 개인적 가치 목표의 성공적 성취를 위해 필요한 직무 활동을 효율적으로 다루는 방법에 관하여 명료성이 부족하여서 발생하며, 스트레스 감정을 일으키고 직무요구로 개념화된다(Gillet et al., 2016). 직무요구는 직무 수행을 위해 직무담당자에게 요구하는 외부적 압박으로 상당한 신체적, 정신적 희생을 감수해야 한다(Bakker & Demerouti, 2007). 직무요구는 스트레스와 연결되는 경우가 대부분이며 하위 구성요소로 역할갈등, 역할모호성, 시간적 압박으로 분류하기도 한다(Karasek & Theorell, 1990). JD-R 모델에 따라, 역할모호성과 같은 직무요구는 직무스트레스를 가중하고 직무수행의 효과성을 저해한다(Schaufeli & Bakker, 2004). 예를 들면, 직무를 수행하는 개인에게 부여되는 책임과 업무가 명확하지 못한 역할모호성이 존재하게 되면 업무수행 과정에서 심리적 소진을 높이고 직무몰입을 저하시킨다(김병섭, 1994). 또한, 역할모호성이 있으면 근로자는 조직과 동일시하려는 정도나 조직을 위해서 자발적으로 노력하는 정도가 감소하기 때문에 조직몰입과 같은 조직 태도에 부정적인 영향을 준다(이장로, 김보인, 2012). 역할모호성은 업무수행 영역에서 중요한 변수로써(Tubre & Collins, 2000), 내재적 동기가 강한 공무원의 경우 역할모호성이 낮아질수록 직무성과가 크게 향상되었다(최규현, 임준형, 2020). 반대로, 역할모호성이 높아지면 직무목표 달성을 방해하는 방해요구(hindrances demands)로써 직무열의를 낮추는 역할을 한다(이명성, 한상린, 2017).

따라서, 역할모호성이 전문직 자아개념이 직무열의에 미치는 영향을 조절한다면, 역할모호성은 개인-직무 적합성과 직무열의 사이의 전문직 자아개념의 매개 효과에도 영향을 미칠 것이다. 조절된 매개 효과는 매개변수의 매개 효과가 조절변수의 수준에 따라 달라지는 것이기 때문이다(이현웅, 곽운정, 2019). 즉, 개인-직무 적합성은 전문직 자아개념을 매개로 직무열의에 영향을 미치는데, 전문직 자아개념이 직무열의에 미치는 영향이 역할모호성 수준에 따라 달라질 것으로 예상된다.

가설 4. 개인-직무 적합성과 직무열의의 관계에서 전문직 자아개념의 매개 효과는 역할모호성에 따라 조절될 것이다.

따라서, 조절된 매개 효과를 통해 변수간의 관계를 밝히고자 하며, 도출한 가설을 바탕으로 [그림 1]과 같이 연구모형을 설정하였다.



[그림 1] 연구모형

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 개인-직무 적합성이 전문직 자아개념이 직무열의에 미치는 영향과 역할모호성의 조절된 매개 효과를 실증적으로 규명하기 위하여 2021년 5월 현재 대화경찰 인력풀에 등재된 1,677명 전원을 연구 대상으로 선정하였다. 설문은 2021년 5월 17일부터 28일까지 2주간 경찰청의 협조를 받아 구글 설문조사 도구를 활용하여 온라인으로 진행하였으며, 전체 대화경찰 가운데 226명이 설문에 응답하였다(응답률 13.5%). 이때, 대화경찰로 현장에서 활동한 경험이 없다면 역할모호성을 경험하지 않았을 수 있으므로, 최근 3개월 이내에 대화경찰로 현장에 투입된 경험이 없다고 응답한 52건의 설문 결과를 제외하였다. 또한, 변수별 Z score로 단변량 이상치를 점검하여 추가로 2건을 제외하여(이진주 등, 2018; 임시혁, 2017) 총 172건을 최종 분석 대상으로 선정하여 분석에 활용하였다.

분석대상의 인구통계학적 특성은 <표 1>에 제시하였다. 대화경찰의 성별은 남성이 167명(97.1%), 여성이 5명(2.9%)으로 전체 대화경찰의 성별 분포와 유사하였다. 경찰로 근무한 기간은 6~10년이 48명(26.9%)로 가장 많았고, 다음으로 11~15년(25명, 14.5%), 26~30년(25명, 14.5%) 순이었으며, 전반적으로 모든 근무기간에 걸쳐 고루 분포하였다. 설문에 참여한 대화경찰의 근

무지역은 서울이 41명(23.8%)로 가장 많았고, 다음으로 경남(18명, 10.5%), 경북(15명, 8.7%) 순이었으며, 모든 지역에서 근무하는 대화경찰이 설문에 참여하였고, 지역별 전체 대화경찰 인원 비율과 유사하였다. 설문에 참여한 대화경찰이 최근 3개월간 집회·시위에 배치된 횟수를 살펴보면, 63명(36.6%)이 1주에 1회 집회·시위에 배치되었던 반면, 42명(24.4%)은 1주에 5회 이상 배치되었다. 설문에 참여한 대화경찰의 주간 평균 집회·시위 현장 배치 횟수는 2.59회로 나타났다.

〈표 1〉 인구통계학적 특성(n=172)

총 근무기간			근무지역						주간 평균 배치 횟수		
기간	인원	(%)	근무 지역	인원	(%)	근무 지역	인원	(%)	구분	횟수 (주)	(%)
5년 이하	14	8.1	서울	41	23.8	강원	7	4.1	1회	63	36.6
6~10년	48	27.9	부산	8	4.7	충북	4	2.3	2회	35	20.3
11~15년	25	14.5	대구	9	5.2	충남	4	2.3	2회	35	20.3
16~20년	25	14.5	인천	9	5.2	세종	2	1.2	4회	8	4.7
21~25년	24	14	광주	2	1.2	전북	9	5.2	5회 이상	42	24.4
26~30년	31	18	대전	3	1.7	전남	10	5.8	주간 평균	2.59	-
31년 이상	5	2.9	울산	8	4.7	경북	15	8.7			
			경기 남부	14	8.1	경남	18	10.5			
			경기 북부	7	4.1	제주	2	1.2			

2. 측정도구

가. 직무열의

직무열의는 Schaufeli와 Bakker(2003)가 개발한 UWES-9의 한국어 버전을 사용하였다. 0점부터 6점까지의 7점의 리커트척도를 사용하였으며, 문항은 “일터에서 나는 에너지가 넘쳐나는 것 같다.” 등 9개 문항으로 구성되었다. 선행연구에서 본 척도의 Cronbach's α 는 .859이었고(전호성, 송해덕, 2018), 본 연구의 Cronbach's α 는 .941이다.

나. 개인-직무 적합성

개인-직무 적합성은 한국행정연구원에서 실시한 ‘2016년 공직생활에 대한 인식조사’ 설문 항목 가운데 우하린과 문국경(2019)이 개인-직무 적합에 관한 측정을 위하여 발췌하여 재구성한 설문 문항을 사용하였다. 1점부터 5점까지의 5점 리커트척도를 사용하였으며, 문항은 “현재 내가 맡고 있는 직무는 나의 전문성과 일치한다.” 등 3개 문항으로 구성되었다. 우하린과 문국경(2019)의 연구에서 본 척도의 Cronbach's α 는 .713이었고, 본 연구의 Cronbach's α 는 .916이다.

다. 전문직 자아개념

전문직 자아개념은 Arthur(1990)가 개발한 전문직 자아개념 도구(Professional Self Concept of Nurses Instrument: PSCNI)를 간호사를 대상으로 송경애와 노춘희(1996)가 표준화한 문항에서 것을 바탕으로 ‘간호사’는 ‘대화경찰’로, ‘간호문제’ 및 ‘간호업무’는 각각 ‘대화경찰문제’와 ‘대화경찰업무’로 변경한 문항을 사용하였다. 1점부터 4점까지의 4점 리커트척도를 사용하였으며, 전문직 실무, 만족감, 의사소통의 3가지 하위요인으로 구성되어 있다. 문항은 “근무시 필요한 상황이 되면 나는 문제해결의 대안을 생각해 낼 수 있다.” 등 27개 문항으로 구성되어 있다. 송경애와 노춘희(1996)의 연구에서 본 척도의 Cronbach's α 는 .85이었고, 본 연구의 Cronbach's α 는 .933이다.

라. 역할모호성

역할모호성은 Rizzo et al.(1970)이 개발하고 최규현과 임준형(2020)이 활용한 문항을 사용하였다. 1점부터 7점까지의 7점 리커트척도를 사용하였으며, 문항은 “내 업무상 책임범위에 대해 명확하게 알지 못한다.” 등 3개 문항으로 구성되었다. 최규현과 임준형(2020)의 연구에서 본 척도의 Cronbach's α 는 .815였고, 본 연구의 Cronbach's α 는 .862이다.

3. 분석방법

본 연구에서는 조절된 매개 효과 분석을 위해 SPSS 21.0과 SPSS Process Macro v3.5를 사용하였으며, 확인적 요인분석을 위해 AMOS 21.0을 사용하였다.

첫째, SPSS를 사용하여 변수들의 기술통계를 확인하고, Pearson 상관관계 분석으로 변수간 상관관계를 확인하였으며, 표본의 정규성 검증을 시행하였다. 측정 문항의 신뢰도는 Cronbach's α 값으로 확인하였으며, 연구모형의 적합도를 검증하기 위해 AMOS로 확인적 요인분석을 시행하였다. 그리고 직무열의에 대한 개인-직무 적합성의 직접효과를 검증하였다.

둘째, 개인-직무 적합성이 전문직 자아개념을 매개로 직무열의에 미치는 매개 효과를 확인하기 위하여 Process macro model 4를 사용하여 검증하였으며(Hayes, 2017), 부트스트래핑으로 얻은 신뢰구간으로 매개 효과의 통계적 유의성을 확인하였다(Preacher & Hayes, 2004).

셋째, 전문직 자아개념이 직무열의에 미치는 영향을 역할모호성이 조절하는지 알아보기 위하여 Process macro model 1을 사용하여 검증하였다.

마지막으로, 개인-직무 적합성이 전문직 자아개념을 매개로 직무열의에 미치는 영향이 역할 모호성에 따라 달라지는지 확인하기 위하여 조절된 매개 효과 검증을 시행하였다. 본 연구의 조절된 매개 효과는 간접효과를 추정하고, 조절 변수의 수준에 따라 매개 효과에 영향을 미치는지와 관련이 있다. 따라서, 공식적인 조절된 매개 효과 검증은 Process macro model 14를 사용하였고(Hayes, 2017), Hayes(2015)가 제시한 조절된 매개 효과 지수의 유의도를 분석하는 방법으로 조건부 간접효과를 검증하였다(이현웅, 박윤정, 2019). 또한, 조명등분석법을 활용하여 조절된 매개 효과에서의 유의성 영역을 확인하였다(Spiller et al., 2013).

IV. 연구 결과

1. 기술통계, 상관관계, 신뢰도 및 타당도 분석

본 연구에서 사용된 변수들의 기술통계 및 상관분석, 신뢰도를 분석한 결과는 <표 2>에 제시하였다.

<표 2> 기술통계, 상관관계, 신뢰도 분석 결과

변수	1	2	3	4
1. 개인-직무 적합성	(.916)			
2. 전문직 자아개념	.732***	(.933)		
3. 역할모호성	-.444***	-.517***	(.862)	
4. 직무열의	.794***	.707***	-.416***	(.941)
평균	3.820	2.965	3.384	4.255
표준편차	0.942	0.513	1.662	1.146
왜도	-0.616	-0.401	0.264	-0.516
첨도	0.100	0.119	-0.765	0.113

*** $p < .001$

주: 괄호는 Cronbach's α

분석에 사용한 자료는 왜도의 절대값이 .264 ~ .616으로 3을 넘지 않았고, 첨도의 절대값이 .100 ~ .765로 10을 넘지 않아 정규성 검증 기준을 충족하였다(Kline, 2015). 연구 변인 사이의 상관관계는 개인-직무 적합성, 전문직 자아개념, 직무열의는 정(+)적으로 유의했으며, 역할모호성은 부(-)적으로 유의한 것으로 나타났으며, 상관계수의 절대값은 .416 ~ .794로 .900보다 낮아 다중공선성을 의심할 만한 상관계수는 나타나지 않았다(Kline, 2015).

확인적 요인분석에 앞서 전문직 자아개념, 직무열의의 경우 각 변인의 표본크기, 추정할 모수의 비율, 자료의 정규성 등을 고려하여 문항묶음방법을 활용하였다. 이는 측정모형을 설정할 때 2개 이상의 개별문항 점수를 합산 또는 평균 내어 이와 같은 묶음점수를 잠재변수의 지표인 관측변수로 활용하는 방법이다(Hughey & Burdsal, 1982). 문항묶음방법은 잠재변수에 관측변수들이 많이 구성되어 있을 때 사용하여, 간명한 모형을 만들어 전체적인 측정오차를 줄여 준다(오숙영, 2017).

확인적 요인분석 결과는 <표 3>에 제시하였으며, 요인 적재량은 .489 ~ .958(기준 .40 이상), 개념신뢰도(Construct Reliability, CR)는 .778 ~ .921(기준 .70 이상), 평균 분산 추출 지수(Average Variance Extracted, AVE)는 .551 ~ .796(기준 .50 이상)으로 일반적인 수용기준을 충족하였다(Hair et al., 1998).

<표 3> 확인적 요인분석 결과

잠재변수	관측변수	요인 적재량	C.R.	AVE
개인-직무 적합성	개인-직무 적합성1	.905	.916	.785
	개인-직무 적합성2	.840		
	개인-직무 적합성3	.912		
전문직 자아개념	전문직 자아개념1	.489	.778	.551
	전문직 자아개념2	.869		
	전문직 자아개념3	.812		
역할모호성	역할모호성1	.909	.866	.685
	역할모호성2	.804		
	역할모호성3	.763		
직무열의	직무열의1	.879	.921	.796
	직무열의2	.958		
	직무열의3	.835		

또한, 본 연구에서 설정한 연구모형의 적합도는 $\chi^2(d.f.)=103.142(48)$, GFI=.906, CFI=.965, TLI=.952, RMSEA=.082, SRMR=.048으로 나타났다. GFI, CFI, TLI는 각각 0.9 이상일 때 좋은 적합도로, RMSEA, SRMR은 0.08 이하일 때 적합하다고 판단할 수 있다(McDonald & Ho, 2002; Bentler, 1990; Bentler & Bonett, 1980; Browne & Cudeck, 1992; Hooper et. al., 2008). RMSEA 값이 .082로 적합도 판단 기준(.08 이하)을 근소하게 높았으나, 다른 지수는 모두 좋은 적합도 기준을 충족하고 있어 본 연구의 모형은 적합한 것으로 판단하였다.

2. 직무열의에 대한 개인-직무 적합성의 직접효과 분석

직무열의에 대한 개인-직무 적합성의 직접효과를 검증하기 위해 SPSS 21.0을 사용하여 분석하였으며, 그 결과는 <표 4>와 같다. 분석 결과, 개인-직무 적합성은 직무열의에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.652$, $p<.001$). 이는 개인-직무 적합성이 높을수록 직무열의가 높아짐을 의미한다. 따라서 가설 1은 채택되었다.

<표 4> 직무열의에 대한 개인-직무 적합성의 직접효과

변수	종속변수(직무열의)		
	B	SE	t
(상수)	1.045	.169	6.186***
개인-직무 적합성	.652	.038	17.019***
$R^2=.630$, $F=289.636$, $p=.000$			

*** $p<.001$

3. 전문직 자아개념의 매개 효과 분석

개인-직무 적합성과 직무열의 간 관계에서 전문직 자아개념의 매개 효과를 검증하기 위해 Process macro model 4를 사용하여 분석하였으며(Hayes, 2017), 검증 결과는 <표 5>에 제시하였다. 분석결과, 먼저 개인-직무 적합성은 전문직 자아개념에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.399$, $p<0.001$). 이는 개인-직무 적합성이 높을수록 전문직 자아개념이 높아짐을 의미한다. 다음으로, 개인-직무 적합성은 직무열의에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.724$, $p<.001$). 마지막으로, 개인-직무 적합성과 전문직 자아개념을 동시에 투입하였을 때, 매개변수인 전문직 자아개념이 직무열의에 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.607$, $p<.001$). 이는 개인-직무 적합성이 높을수록 전문직 자아개념의 수준이 높아지고, 이를 통해 직

무열의가 높아지는 매개 효과가 유의한 것임을 의미한다.

〈표 5〉 개인-직무 적합성과 직무열의의 관계에서 전문직 자아개념의 매개 효과

변수	종속변수(전문직 자아개념)			종속변수(직무열의)		
	B	SE	t	B	SE	t
(상수)	1.441	.112	12.869***	-.310	.300	-1.034
개인-직무 적합성	.399	.029	14.026***	.724	.080	9.086***
전문직 자아개념				.607	.146	4.154***
	R ² =.536, F=196.720, p=.000			R ² =.664, F=167.290, p=.000		

*** p<.001

또한, 전문직 자아개념의 매개 효과가 통계적으로 유의한 지를 확인하기 위하여 부트스트래핑 검증을 실시하였으며, 검증 결과는 〈표 6〉에 제시하였다. 부트스트래핑 방식은 95% 신뢰구간에서 매개 효과 계수의 상한선과 하한선 값 사이에 0이 포함되지 않으면 통계적으로 유의하다고 본다(Preacher & Hayes, 2004). 부트스트래핑 검증 결과, 신뢰구간 안에 0을 포함하지 않은 것이 확인되었다. 따라서, 전문직 자아개념의 매개 효과는 통계적으로 유의하다고 볼 수 있으므로 가설2는 채택되었다.

〈표 6〉 전문직 자아개념의 매개 효과 부트스트래핑 결과

매개 효과 계수 (Index)	표준오차 (BootSE)	95% 신뢰구간	
		Boot LLCI	Boot ULCI
.242	.084	.106	.433

주. 부트스트래핑은 Bootstrap percentile 방법으로 5,000개의 표본을 추출하여 분석함

4. 역할모호성의 조절 효과 분석

전문직 자아개념과 직무열의 간의 관계에서의 역할모호성의 조절 효과를 검증하기 위해 Process macro model 1을 사용하여 분석하였다. 다중공선성의 문제를 최소화하기 위해 독립변수와 조절변수를 평균중심화하여 분석하였으며(Cohen et al., 2003), 검증한 결과는 〈표 7〉에 제시하였다. 분석결과, 전문직 자아개념은 직무열의에 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = 1.448, p < .001$). 그러나 역할모호성은 직무열의에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않았다. 다만, 전문직 자아개념과 역할모호성의 상호작용항은 직무열의에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .164, p = .01$). 주효과는 유의하지 않았지만 상호작용항은 유의할 때 조절변수를

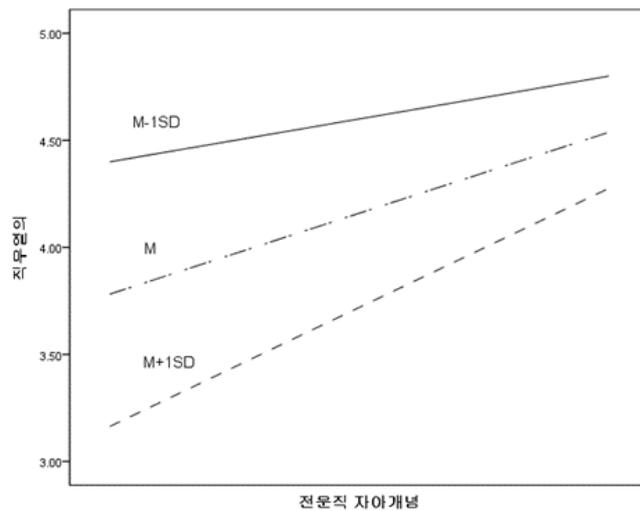
순수조절변수라고 하며(Sharma et al., 1981), 역할모호성은 순수조절변수로 직무열의에 유의한 영향을 미친다고 할 수 있으므로 가설 3은 채택되었다.

<표 7> 전문직 자아개념과 직무열의의 관계에서 역할모호성의 조절 효과

구분	비표준화계수		t
	B	SE	
(상수)	4.327	.067	64.764***
전문직 자아개념	1.448	.141	10.304***
역할모호성	-.055	.043	-1.287
전문직 자아개념×역할모호성	.164	.063	2.614**
상호작용에 따른 R ² 증가	R ² =.019, F=6.835, p=.010		

** p<.01, *** p<.001

추가로 역할모호성이 전문직 자아개념과 직무열의 간의 관계에 미치는 조절 효과의 방향성을 확인하기 위하여 역할모호성의 조절 효과를 도식화하면 [그림 2]와 같다. [그림 2]는 역할모호성이 낮은 수준일 때 직무열의 수준 자체가 높아 전문직 자아개념이 커지더라도 완만하게 증가하지만, 역할모호성이 높은 수준일 때는 직무열의 수준 자체가 낮은 상황에서 전문직 자아개념의 증가로 직무열의가 큰 폭으로 증가하는 것을 알 수 있다. 이는 역할모호성이 높을수록 전문직 자아개념이 직무열의에 미치는 영향이 더욱 강화되는 것을 의미한다.



[그림 2] 역할모호성의 조절 효과 검증

5. 역할모호성의 조절된 매개 효과 분석

개인-직무 적합성과 직무열의의 관계에서 전문직 자아개념과 역할모호성의 조절된 매개 효과 검증을 위해 Process macro model 14를 사용하여 분석하였으며, 검증 결과는 <표 8>에 제시하였다. 분석 결과, 개인-직무 적합성이 전문직 자아개념에 미치는 영향은 정(+)적으로 유의하였으며($\beta=.399, p<.001$), 전문직 자아개념은 직무열의에 정(+)적으로 유의한 영향을 미쳤다($\beta=.585, p<.001$). 그러나 역할모호성이 직무열의에 미치는 영향은 부(-)적으로 영향을 미치지 않음($\beta=-.017$) 통계적으로 유의하지는 않았다. 그럼에도 전문직 자아개념과 역할모호성의 상호작용항은 직무열의에 정(+)적으로 유의한 영향을 미쳤다($\beta=.105, p<.05$). 조절된 매개 효과 분석에서 상호작용항이 유의하다는 것은 조절변수의 값에 따라 나타나는 매개 효과의 차이가 유의하다는 것으로(이현웅, 곽윤정, 2019), 이러한 결과는 개인-직무 적합성이 전문직 자아개념을 매개로 직무열의에 미치는 경로가 역할모호성의 수준에 의해 조절된다는 것을 의미한다.

<표 8> 역할모호성의 조절된 매개 효과 검증

구분	B	SE	t	95% 신뢰구간	
				Boot LLCI	Boot ULCI
매개변수 모형(종속변수: 전문직 자아개념)					
(상수)	1.441	.112	12.869***	1.220	1.662
개인-직무 적합성	.399	.029	14.026***	.343	.455
종속변수 모형(종속변수: 직무열의)					
(상수)	1.006	.744	1.351	-.464	2.476
개인-직무 적합성	.701	.080	8.721***	.542	.859
전문직 자아개념	.585	.153	3.817***	.282	.887
역할모호성	-.017	.036	-.476	-.088	.054
전문직 자아개념×역할모호성	.105	.053	2.001*	.001	.209
상호작용에 따른 R ² 증가	R ² =.008, F=4.003, p=.047				

* p<.05, *** p<.001

주. 부트스트래핑은 Bootstrap percentile 방법으로 5,000개의 표본을 추출하여 분석함

개인-직무 적합성이 전문직 자아개념을 매개로 직무열의에 미치는 경로가 역할모호성에 의해 조절되는 것이 조절된 매개 효과인지를 검증하기 위하여 조절된 매개 효과 지수가 통계적으로 유의한 지를 부트스트래핑으로 분석하였으며, 그 결과는 <표 9>에 제시하였다. 부트스트래핑 검증 결과, 신뢰구간 안에 0을 포함하지 않은 것이 확인되었다. 따라서, 95%로 신뢰구간

에서 개인-직무 적합성이 높을수록 전문직 자아개념의 수준이 높아지고, 이를 통해 직무열의가 높아지는 매개 효과의 강도가 역할모호성에 의해 조절되는 ‘조절된 매개 효과’가 통계적으로 유의하다고 볼 수 있으므로(Preacher & Hayes, 2004) 가설 4는 채택되었다.

〈표 9〉 조절된 매개 효과 지수 분석

조절된 매개 효과 계수 (Index)	표준오차 (BootSE)	95% 신뢰구간	
		BootLLCI	BootULCI
.042	.022	.0004	.0847

주. 부트스트래핑은 Bootstrap percentile 방법으로 5,000개의 표본을 추출하여 분석함

추가로 조절된 매개 효과 검증에서 조절변수의 수준에 따른 조건부 간접효과의 유의도를 검증하기 위하여 부트스트래핑으로 분석하였으며(이현웅, 박윤정, 2019), 그 결과는 〈표 10〉에 제시하였다. 부트스트래핑 검증 결과, 조절변수가 커질수록 매개 효과의 크기도 커졌으며, 고수준 및 저수준에서 모두 매개 효과의 크기가 유의한 것으로 나타났다.

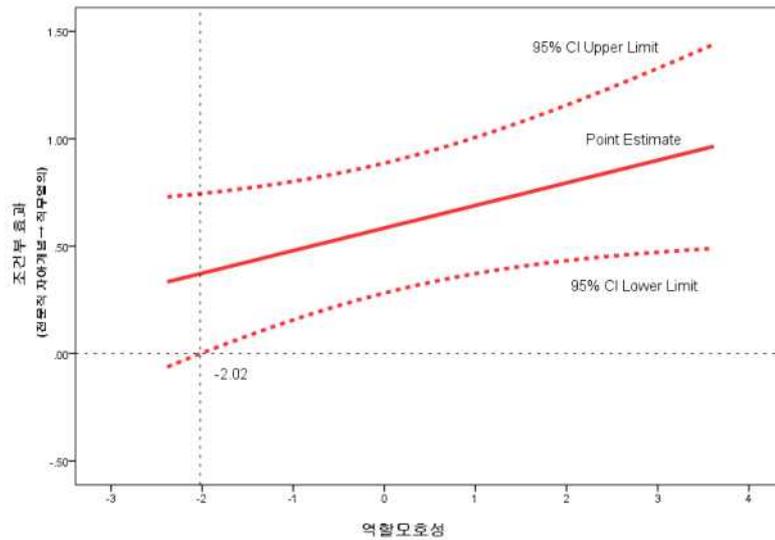
〈표 10〉 역할모호성에 따른 조건부 간접효과

변수	매개 효과 추정치	Boot SE	95% 신뢰구간	
			Boot LLCI	Boot ULCI
M-1SD	.164	.096	.023	.386
M	.233	.084	.107	.429
M+1SD	.303	.087	.158	.502

주. 부트스트래핑은 Bootstrap percentile 방법으로 5,000개의 표본을 추출하여 분석함

그런데, 조절변수가 저수준일때 부트스트래핑 신뢰구간의 하한이 .023으로 0에 가깝게 나타났다. 이는 역할모호성이 저수준(-1 표준편차) 이하이면 조절 효과가 유의하지 않을 수 있다는 것으로, 어느 수준부터 조절 효과가 유의한지 확인이 필요하다(Hayes, 2017). 따라서, 조명등분석법을 활용하여 조절 효과의 유의성 영역을 확인하였다(Spiller et al., 2013). [그림 3]은 조명등분석법을 사용하여 조절변수인 역할모호성의 전체구간에서 매개 효과가 유의한 영역과 그렇지 않은 영역을 제시한 것이다. [그림 3]에서 알 수 있듯이, 역할모호성이 높은 사람들에게는 개인-직무 적합성이 전문직 자아개념을 거쳐 직무열의에 미치는 조건부 간접효과가 유의하지만, 역할모호성이 -2.02 이하의 구간에서는 조건부 간접효과가 더 이상 유의하지 않다는 것을 확인할 수 있었다. 따라서, 역할모호성이 비교적 낮은(-2.02 이하) 경우를 제외하고 전문직 자아개념은 직무열의에 정(+)적 매개 효과를 가진다. 이때, 전문직 자아개념이 직무열의에 미치는

매개 효과는 역할모호성에 의해 양(+)의 방향으로 조절됨을 알 수 있으며, 전문직 자아개념과 역할모호성의 상호작용이 증가할 때 직무열의는 높아질 수 있다.



[그림 3] 조절된 매개 효과 검증

V. 결론 및 논의

1. 결론

본 연구는 비상설 임무형 전문조직에서 개인-직무 적합성, 전문직 자아개념이 직무열의에 미치는 영향과 역할모호성의 조절된 매개 효과를 검증하고자 하였다. 특히, 대화경찰 실무에서 제기하는 전문성에 관한 조직 내부 및 외부의 인식, 역할모호성 등의 문제를 직무열의와 연관 지어 JD-R 이론의 관점에서 살펴보고자 하였다. 이를 위해, 전국의 대화경찰을 대상으로 설문 조사를 실시하였으며, 참여자 172명의 응답을 최종 분석에 사용하였다. 연구 결과를 종합하면, 개인-직무 적합성이 높은 대화경찰은 더 높은 전문직 자아개념을 보유하고, 이러한 전문직 자아개념은 직무열의를 높이는데, 이러한 전문직 자아개념의 영향은 역할모호성이 높을수록 강화되었다. 그러나, 역할모호성이 낮은 상황에서는 전문직 자아개념이 개인-직무 적합성을 매개 하여 직무열의를 높이는 데 영향을 미치지 않았음을 확인할 수 있었다.

본 연구의 주요 분석 결과를 중심으로 이론적 시사점을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 개인-

직무 적합성과 직무열의의 관계를 전문직 자아개념이 매개하는 것을 확인하였다. 이는 개인 특성이 직무에 적합할수록 전문직 자아개념이 높아져 직무열의가 증가하는 것을 의미한다. 이러한 연구 결과는 전문직 자아개념이 소진을 감소시킬 수 있는 매개변수 역할을 한다는 양아기와 유혜숙(2012)의 선행연구 결과를 지지한다. JD-R 이론은 직무 자원 또는 개인 자원은 직무열의를 증가시키고 직무 요구가 스트레스로 가는 영향을 완화하는 역할을 담당한다고 본다(Bakker & Demerouti, 2017). 따라서, 전문직 자아개념이 지금까지 주로 간호 및 의료 분야에서 직무열의에 관한 주요 변수로 활용되었던 것에서 확장하여 전문성을 요구하는 경찰활동, 나아가 일반 조직에서도 JD-R 이론의 관점에서 직무열의에 영향을 미치는 직무자원으로서 역할을 할 수 있음을 확인할 수 있었다.

둘째, 역할모호성이 전문직 자아개념과 직무열의 간의 관계에서 조절변수로 작용하는 것을 확인하였다. 선행연구에서는 JD-R 이론의 관점에서 직무목표 달성을 방해하는 방해요구(hindrances demands)로써 역할모호성이 높으면 직무열의가 낮아진다는 가설을 검증하였다(이명성, 한상린, 2017; 이용찬, 유재원, 2016). 그러나, 본 연구 결과에서 역할모호성은 전문직 자아개념과 직무열의 간의 관계에서 순수조절변수로 확인되었다(Sharma et al., 1981). 즉, 역할모호성이 직무열의와 부(-)적 상관관계는 있는 것은 선행연구와 같았지만, 조절변수로서는 선행연구와 달리 직무열의에 직접 영향을 주지는 않으며, 전문직 자아개념과의 상호작용을 통해 전문직 자아개념과 직무열의 간의 정(+)적인 조절 효과가 있는 것을 확인하였다. 이러한 결과는 대화경찰과 같은 비상설 임무형 전문조직은 처음부터 역할모호성을 예상하고 임무를 수행하기에 직접 직무열의에 영향을 미치지 않지만, 직무요구에 해당하는 역할모호성이라도 조절변수로서 직무자원인 전문직 자아개념과 상호작용하면 역할모호성이 높더라도 전문직 자아개념의 영향력을 강화하여 직무열의를 높일 수 있다고 해석할 수 있다. 나아가, 역할모호성의 역할을 직무요구로만 인식할 것이 아니라, 조절변수로서 전문직 자아개념과 같은 특정 직무자원과 상호작용할 때 직무자원이 직무열의에 미치는 영향을 강화할 수 있다는 가능성을 제시하였다는 점에서 의의가 있다.

셋째, 개인-직무 적합성과 직무열의의 관계에서 전문직 자아개념의 매개 효과는 역할모호성에 따라 조절 효과가 나타났다. '조절된 매개 효과'는 매개 효과의 강도나 크기가 특정 변수에 의해 조절된다는 것으로, 조절변수의 값이 커질수록 매개 효과가 강화 또는 약화된다는 의미이다(이현웅, 박윤정, 2019). 이는 역할모호성이 높아질수록 개인-직무 적합성이 전문직 자아개념을 거쳐 직무열의에 미치는 영향이 강화됨을 의미한다. 즉, 역할모호성이 높은 직무 상황에 있는 개인은 자신과 적합한 업무를 수행한다고 인식할수록, 전문직 자아개념이 향상하고 그에 따라 직무열의가 증가할 수 있다는 것이다. 따라서 JD-R 이론의 관점에서 직무열의를 높이기 위해 개인-직무 적합성을 높여 직무 자원을 증가시키거나 역할모호성을 줄여 직무 요구를 감소시키는 것이 중요함을 알 수 있다(Schaufeli, 2017).

연구 결과를 종합하여 대화경찰에 적용할 수 있는 실천적 시사점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 대화경찰 인력풀을 선발할 때, 개인-직무 적합성이 높은 사람을 선발하기 위한 기준을 마련할 필요가 있다. 개인-직무 적합성이 높은 사람, 즉 대화경찰 업무에 적합한 사람을 선발하는 것만으로도 대화경찰의 직무열의를 높일 수 있기 때문이다. 물론, 인력풀로 선발한 이후 전문 직무교육으로 대화경찰 업무수행에 필요한 직무 역량을 높일 수 있다. 하지만, 인력풀을 선발하는 단계에서 대화경찰 업무에 적합한 사람을 선발하는 것이 전문직 자아개념을 높일 수 있고, 이를 통해 대화경찰의 직무열의를 높이는 것이 더 효율적이다.

둘째, 전문직 자아개념을 높일 수 있는 교육과 제도적 지원이 필요하다. 교육과정 설계의 방향성은 전문직 자아개념의 구성요소인 자부심, 만족감, 의사소통의 관점에서 살펴볼 수 있다 (Arthur, 1995). 이는 대화경찰 대상의 교육과정에서 업무수행을 위한 기술뿐만 아니라 리더십, 융통성, 커뮤니케이션 교육이 중요하다는 것을 의미한다. 구체적으로, 대화경찰의 실질적인 전문성을 높일 수 있는 체계적인 교육과정을 설계·시행하고, 대화경찰 활동에 필요한 전문성을 인증하는 공인된 자격 제도를 검토할 수 있다. 또한, 경찰 조직은 강한 계층적 성격으로 하향식 의사소통 방법이 가장 많이 사용되고 있기에(엄유경, 2012), 시위참여자와 공감과 소통을 할 수 있는 수평적 의사소통에 익숙해질 수 있도록 의사소통 역량을 높이기 위한 교육이 필요하다. 나아가, 집회·시위에서 대화경찰임을 표시하는 장비나 복제를 개선하는 한편, 대화경찰이 집회·시위 현장에서 활동한 결과로 나타난 성과를 공정하게 평가하여 대화경찰의 영예성을 높일 수 있는 제도적 지원도 병행할 필요가 있다.

셋째, 비상설 조직으로 운영 중인 대화경찰을 상설 조직으로 전환하거나, 상설 조직에 준하는 명확한 역할을 부여해야 한다. 적합한 직무 역량을 갖춘 대화경찰 인력풀을 구성하고, 전문성을 높이는 교육과 제도적 지원이 충분히 이루어진다고 하더라도, 대화경찰의 역할이 모호하면 결국 직무열의의 수준은 낮게 형성된다. 반면, 집회·시위 현장에서 대화경찰의 역할을 명확하게 부여하는 것만으로도 일정 수준 이상의 직무열의는 확보할 수 있다. 따라서, 집회·시위가 다수 개최되는 지역은 대화경찰을 상설 조직으로 전환하고, 다른 지역은 대화경찰을 현장에 배치할 때 상설 조직으로서 업무를 수행하는 수준으로 역할을 명확하게 부여할 필요가 있다.

2. 연구의 한계 및 제언

본 연구의 제한점과 향후 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구의 대상은 대화경찰만을 대상으로 표집한 결과이다. 따라서, 모든 비상설 임무형 전문조직으로 일반화하기에는 한계가 있다. 다만, 급격하게 변화하는 환경에서 유연하게 대응하기 위하여 다른 공공기관이나

기업도 다양한 형태로 대화경찰과 유사한 비상설 임무형 전문조직을 운영할 수 있다. 따라서, 본 연구의 결과를 바탕으로 비상설 임무형 전문조직을 대상으로 하는 후속 연구를 진행한다면 변화하는 환경에 능동적으로 대처하고자 구성한 조직을 효과적으로 운영할 수 있는 시사점을 찾을 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서는 실무에서 제기되었던 문제를 바탕으로 직무요구로서 역할보호성을 조절 변수로 선정하였다. 하지만, JD-R 모델에서 직무요구는 감정적 요구, 정신적 요구, 신체적 요구 등 여러 변인이 포함된다(Bakker et al., 2007). 따라서, 역할보호성 이외에 비상설 임무형 전문조직에서 발생할 수 있는 여러 직무요구에 관한 후속 연구로 JD-R 모델의 설명력을 확장할 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서는 대화경찰에게 부여된 임무의 특수성으로 대화경찰의 직무의 성과를 양적으로 측정할 수 없었기에 종속변수로 직무열의를 선정하였다. 하지만, JD-R 이론에서는 직무열의가 최종적으로 직무성으로 이어진다(Bakker & Demerouti, 2018). 따라서, 측정 가능한 직무성까지 포함하는 연구모델을 설계할 수 있다면 더 의미 있는 실천적 시사점을 도출할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 경찰청 (2021). *집회의 자유와 공공 안녕질서의 공존을 위한 2021년 대화경찰제도 운영 계획* [내부문서].
- 고성희 (2018). 영양사의 전문직 자아개념이 직무만족도와 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구. *한국콘텐츠학회논문지*, 18(10), 394-402. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2018.18.10.394>
- 고정옥, 고은 (2014). 재활병동 간호사의 직무 스트레스와 전문직 자아개념이 직무만족에 미치는 영향. *재활간호학회지*, 17(2), 81-89. <https://data.doi.or.kr/cite/10.7587/kjrehn.2014.81>
- 김근호, 장원섭, 손정은, 최규일 (2019). 경찰관의 과업성취에 영향을 미치는 상사의 학습지원, 지식공유, 업무몰입에 관한 연구. *치안정책연구*, 33(1), 39-72. <http://doi.org/10.35147/knps.i.2019.33.1.39>
- 김병섭 (1994). 공무원의 복지부동과 직무몰입도: 동기이론과 스트레스 이론을 중심으로. *한국행정학회*, 28(4), 1279-1300.
- 김성환 (2014). 경찰공무원의 역할모호성과 갈등이 직무소진에 미치는 영향. *한국경찰학회보*, 16(2), 3-22.
- 김정민, 박규미 (2019). 재직 경찰공무원의 역량 탐색을 위한 델파이 연구: 인적성영역을 중심으로. *한국경찰학회보*, 21(6), 145-174.
- 남주성, 김연희, 이희선 (2015). 경찰공무원의 개인-환경 적합성이 혁신적업무행동에 미치는 영향. *경찰학연구*, 15(3), 3-37. <http://doi.org/10.22816/polsci.2015.15.3.001>
- 박민우, 정범석, 고성수 (2017). *집회의 자유와 공의 조화를 위한 법·제도 연구*. 경찰청. [https://www.training.go.kr/html/Report/TD0392TR0221016/20171222eR7Vn6_.pdf?saveas=\[e3\]FBDPY M_xPbMOoxy4ubqi2FDxx9-QS0XPe_luLQSw0lrCaCQiuay5ydTQ99-wdh hazeTAmIgvluS5YQbqw_YXESTOCSQ==](https://www.training.go.kr/html/Report/TD0392TR0221016/20171222eR7Vn6_.pdf?saveas=[e3]FBDPY M_xPbMOoxy4ubqi2FDxx9-QS0XPe_luLQSw0lrCaCQiuay5ydTQ99-wdh hazeTAmIgvluS5YQbqw_YXESTOCSQ==)
- 박지혜, 윤동열, 홍권표 (2019). 공공기관 구성원 개인의 직무 및 조직 적합성이 이직의도에 미치는 영향: 자기효능감의 매개 효과. *대한경영학회지*, 33(12), 2199-2221. <http://doi.org/10.18032/kaaba.2019.32.12.2199>
- 서승호, 김준희 (2020). 기업 내 구성원의 개인-조직 가치일치성과 목표일치성이 업무열의에 미치는 영향: 상사지원인식의 조절 효과. *HRD연구*, 22(4), 77-102. <http://doi.org/10.18211/kjhrdq.2020.22.4.004>
- 송경애, 노춘희 (1996). 임상간호사의 전문직 자아개념에 관한 연구. *한국간호과학회지*, 28(1), 94-106.
- 신성원 (2010). 경찰관의 폭력피해경험이 탈진감 및 직무만족에 미치는 영향. *한국경찰학회보*,

121), 117-142.

- 심희섭, 정준선 (2021). 대화경찰 투입이 집회·시위 소요시간 변화궤적에 미치는 효과: 성장혼합모형 검증. *한국경찰연구*, 20(1), 171-198.
- 양야기, 유혜숙 (2012). 장기이식코디네이터의 감정노동, 소진의 관계에서 전문직 자아개념의 매개 및 조절 효과. *기본간호학회지*, 19(2), 158-167. <https://doi.org/10.7739/jkafn.2012.19.2.158>
- 엄유경 (2012). 직무스트레스와 조직변화저항의 관계에서 조직학습역량의 매개 효과: 경찰조직을 중심으로. *HRD연구*, 14(3), 61-85. <http://doi.org/10.18211/kjhrdq.2012.14.3.003>
- 염운호, 표선영, 김학경, 정제용 (2021). 한국형 대화경찰 제도 운용의 효과성 분석에 관한 연구. *한국경찰학회보*, 23(1), 255-284.
- 오숙영 (2017). 확인적 요인분석과 구조방정식모형분석에서 다차원 척도에 대한 다양한 문항묶음 방법 적용연구. *교육방법연구*, 29(2), 313-345. <http://doi.org/10.17927/tkjems.2017.29.2.313>
- 오태곤 (2013). 경찰관의 개인-환경적합성과 조직몰입 및 이직의도와의 관계-경찰서와 순찰지구대 근무자들의 인식을 중심으로. *한국경찰연구*, 12(4), 255-278.
- 우하린, 문국경 (2019). 공공조직에서 개인-직무 및 개인-조직 적합성이 긍정심리자본에 미치는 영향: 진성리더십의 조절 효과를 중심으로. *한국공공관리학보*, 33(3), 299-319. <http://doi.org/10.24210/kapm.2019.33.3.013>
- 울산대학교 산학협력단 (2020). *대화경찰이 집회현장에서 갈등 완화·마찰 방지에 미치는 효과성에 관한 연구*. 경찰청. <http://www.prism.go.kr/homepage/entire/downloadResearchAttachFile.do?workKey=001&fileType=CPR&seqNo=001&pdfConvYn=N&researchId=1320000-202000034>
- 유승식, 정제용 (2021). 집회·시위의 자유 보장을 위한 협력의 원칙 도입. *한국경찰연구*, 20(1), 199-222.
- 윤미소, 유규창, 이혜정 (2019). 직무중심 인사관리가 직무열의에 미치는 영향: 개인-직무 적합성과 일의 의미의 매개 효과. *노동정책연구*, 19(4), 33-61. <http://doi.org/10.22914/jlp.2019.19.4.002>
- 이명성, 한상린 (2017). 사회자본과 인적자본투자가 판매원의 역할 스트레스 및 직무열의, 판매 노력에 미치는 영향. *마케팅관리연구*, 22(2), 97-118.
- 이용찬, 유재원 (2016). 중소기업 제품 판매원의 역할스트레스가 직무열의와 적응판매에 미치는 영향: 기업가정신과 창의성 조절 효과를 중심으로. *중소기업연구*, 38(2), 1-24.
- 이장로, 김보인 (2012). 한국과 미국 근로자의 감정적 조직몰입과 이직의도에 관한 실증연구: 직장상사의 리더십 행동과 근로자의 역할스트레스를 중심으로. *HRD연구*, 14(4), 73-99. <http://doi.org/10.18211/kjhrdq.2012.14.4.004>
- 이진주, 노윤정, 박정은, 송지훈 (2018). 정서적 소진이 상호작용 공정성을 매개하여 조직몰입에 미치는 영향 : 자기효능감의 조절된 매개 효과를 중심으로. *HRD연구*, 20(2), 141-165.

<http://doi.org/10.18211/kjhrdq.2018.20.2.006>

- 이창희, 정준호 (2012). 2급응급구조사 교육생과 2급응급구조사의 전문직 자아개념 및 응급환자 돌봄 지각의 비교. *한국산학기술학회 논문지*, 13(12), 5826-5838. <http://doi.org/10.5762/KAI S.2012.13.12.5826>
- 이현웅, 박윤정 (2019). 국내외 HRD 연구의 조절된 매개 효과 검증 방법에 대한 고찰. *HRD연구*, 21(1), 93-117.
- 임시혁 (2017). *(SPSS와 GPower를 활용한) 통계자료분석의 이해와 적용*. 아카데미프레스.
- 전호성, 송해덕 (2018). 조직침묵, 직무몰입, 조직공정성, 이직의도 간 구조적 관계연구. *HRD연구*, 20(2), 87-112. <http://doi.org/10.18211/kjhrdq.2019.21.1.004>
- 정민주 (2016). 항공사 객실승무원의 개인직무적합성과 개인조직적합성이 조직몰입에 미치는 영향에 대한 연구: 조직기반자극의 매개 효과를 중심으로. *관광레저연구*, 28(5), 239-259.
- 정윤길 (2002). 지방공무원의 직무만족과 성과에 대한 역할스트레스와 멘토링의 역할. *한국지방자치학회보*, 14(3), 85-103.
- 정준선 (2020). 집회·시위 관리정책에서 ‘한국형 대화경찰’ 제도의 의미. *경찰학연구*, 20(2), 151-180. <http://doi.org/10.22816/polsci.2020.20.2.006>
- 천보영, 이희수, 박성민 (2012). 조직과 개인특성이 직무적합성을 통해 경력몰입과 경력만족에 미치는 영향. *HRD연구*, 14(2), 47-78. <http://doi.org/10.18211/kjhrdq.2012.14.2.003>
- 최규현, 임준형 (2020). 공무원의 동기유형과 직무성과: 역할보호성과 직무자율성의 조절 효과를 중심으로. *한국조직학회보*, 17(3), 1-31. <http://doi.org/10.21484/kros.2020.17.3.1>
- 황규진, 김학경 (2011). 협의관리모델 분석을 통한 한국 경찰의 집회·시위 관리정책 연구. *융합보안논문지*, 11(2), 65-77.
- Arthur, D. G. (1990). *The development of an instrument for measuring the professional self-concept of nurses* [Master's thesis]. University of Newcastle.
- Arthur, D. G. (1992). Measuring the professional self-concept of nurses: a critical review. *Journal of Advanced Nursing*, 17(6), 712-719.
- Arthur, D. G. (1995). Measurement of the professional self-concept of nurses: developing a measurement instrument. *Nurse Education Today*, 15(5), 328-335.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). Job demands-resources theory. *Wellbeing: A complete reference guide*, 1-28.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285.

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2018). Multiple Levels in Job Demands-Resources Theory : Implications for Employee Well-being and Performance. In E. Diener, S. Oishi, & L. Tay (Eds.), *Handbook of well-being*. DEF Publishers.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: the JD-R approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 389-411.
- Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 99(2), 274-284.
- Bakker, A. B., & Leiter, M. (2017). Strategic and proactive approaches to work engagement. *Organizational Dynamics*, 46(2), 67-75.
- Bentler, P. M. (1990). Comparative fit indexes in structural models. *Psychological Bulletin*, 107(2), 238-248.
- Bentler, P. M., & Bonett, D. G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 88(3), 588-606.
- Braine, R. D., & Roodt, G. (2011). The job demands-resources model as predictor of work identity and work engagement: a comparative analysis. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(2), 52-62.
- Browne, M. W., & Cudeck, R. (1992). Alternative Ways of Assessing Model Fit. *Sociological Methods & Research*, 21(2), 230-258. <https://doi.org/10.1177/0049124192021002005>
- Burns, R. B., & Burns, R. B. (1979). *The self concept in theory, measurement, development, and behaviour*. Addison-Wesley Longman Limited.
- Cable, D. M., & DeRue, D. S. (2002). The convergent and discriminant validity of subjective fit perceptions. *The Journal of Applied Psychology*, 87(5), 875-884.
- Cai, D., Cai, Y., Sun, Y., & Ma, J. (2018). Linking empowering leadership and employee work engagement: The effects of person-job fit, person-group fit, and proactive personality. *Frontiers in Psychology*, 9(July), 1-12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.01304>
- Caldwell, D. F., & C. A. O' Reilly. (1990). Measuring person-job fit with a profile-comparison process, *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 333-349.
- Cao, X., Chen, L., Tian, L., & Diao, Y. (2016). The effect of perceived organisational support on burnout among community health nurses in China: the mediating role of professional self-concept. *Journal of Nursing Management*, 24(1), E77-E86.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2003). *Applied multiple*

- regression/correlation analysis for the behavioral sciences* (3rd ed.). Routledge.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). The general causality orientations scale: self-determination in personality. *Journal of Research in Personality, 19*(2), 109-134.
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2011). The job demands-resources model: challenges for future research. *SA Journal of Industrial Psychology, 37*(2), 1-9.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*(3), 499-512.
- Edwards, J. R. (1991). Person-job fit: a conceptual integration, literature review, and methodological critique. *International Review of Industrial and Organizational Psychology, 6*, 283-357.
- Eys, M. A., & Carron, A. V. (2001). Role ambiguity, task cohesion, and task self-efficacy. *Small Group Research, 32*(3), 356-373.
- Farhadi, A., Bagherzadeh, R., Moradi, A., Nemati, R., & Sadeghmoghadam, L. (2021). The relationship between professional self-concept and work-related quality of life of nurses working in the wards of patients with COVID-19. *BMC nursing, 20*(1), 1-8.
- Gecas, V. (1982). The self-concept. *Annual Review of Sociology, 8*(1), 1-33.
- Geiger, J. W. K., & Davit, J. S. (1988). Self-image and job satisfaction in varied settings. *Nursing Management, 19*(12), 50-54.
- Gillet, N., Fouquereau, E., Lafrenière, M. A. K. & Huyghebaert, T. (2016). Examining the roles of work autonomous and controlled motivations on satisfaction and anxiety as a function of role ambiguity. *The Journal of Psychology, 150*(5), 644-665.
- Glazer, S., & Beehr, T. A. (2005). Consistency of implications of three role stressors across four countries. *Journal of Organizational Behavior, 26*(5), 467-487.
- Hair, J. F., Tatham, R. L., Anderson, R. E., & Black, W. (1998). *Multivariate data analysis* (5th ed.). Prentice Hall Inc.
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., & Ahola, K. (2008). The job demands-resources model: a three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work & Stress, 22*(3), 224-241.
- Hayes, A. F. (2015). An index and test of linear moderated mediation. *Multivariate Behavioral Research, 50*(1), 1-22.
- Hayes, A. F. (2017). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: a regression-based approach*. Guilford publications.
- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. (2008). Evaluating model fit: a synthesis of the

- structural equation modelling literature. In *7th European Conference on research methodology for business and management studies*(pp. 195-200).
- Hughey, J., & Burdsal, C. (1982). 16PE-E structure using radical parcel versus items. *Journal of General Psychology, 107*(1), 107-119.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: studies in role conflict and ambiguity*. John Wiley.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal, 33*(4), 692-724.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- Kline, R. B. (2015). *Principles and practice of structural equation modeling*. The Guilford Press.
- Kooij, D. T. A. M., van Woerkom, M., Wilkenloh, J., Dorenbosch, L., & Denissen, J. J. A. (2017). Job crafting towards strengths and interests: The effects of a job crafting intervention on person-job fit and the role of age. *Journal of Applied Psychology, 102*(6), 971-981. <https://doi.org/10.1037/apl0000194>
- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. (2005). Consequences of individuals' fit at work: a meta-analysis of person-job, person-organization, person-group, and person-supervisor fit. *Personnel Psychology, 58*(2), 281-342.
- Lauver, K. J., & Kristof-Brown, A. (2001). Distinguishing between employees' perceptions of person-job and person-organization fit. *Journal of Vocational Behavior, 59*(3), 454-470.
- McDonald, R. P., & Ho, M. H. R. (2002). Principles and practice in reporting structural equation analyses. *Psychological Methods, 7*(1), 64-82.
- Memon, M. A., Salleh, R., & Baharom, M. N. R. (2015). Linking person-job fit, person-organization fit, employee engagement and turnover intention: A three-step conceptual model. *Asian Social Science, 11*(2), 313-320. <https://doi.org/10.5539/ass.v11n2p313>
- Park, S., Kim, J., Park, J., & Lim, D. H. (2018). Work engagement in nonprofit organizations: a conceptual model. *Human Resource Development Review, 17*(1), 5-33.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models. *Behavior Research Methods, Instruments & Computers, 36*(4), 717-731.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly, 15*(2), 150-163.

- Rubino, C., Luksyte, A., Perry, S. J., & Volpone, S. D. (2009). How Do Stressors Lead to Burnout? The Mediating Role of Motivation. *Journal of Occupational Health Psychology, 14*(3), 289-304. <https://doi.org/10.1037/a0015284>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). Utrecht work engagement scale: Preliminary manual. *Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University, Utrecht, 20*(1), 64-100.
- Schaufeli, W. B. (2017). Applying the job demands-resources model. *Organizational Dynamics, 2*(46), 120-132.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement. *Journal of Organizational Behavior, 25*(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies, 3*(1), 71-92.
- Scroggins, W. A. (2008). Antecedents and outcomes of experienced meaningful work: a person-job fit perspective. *The Journal of Business Inquiry, 17*(1), 68-78.
- Sharma, S., Durand, R. M., & Gur-Arie, O. (1981). Identification and analysis of moderator variables. *Journal of Marketing Research, 18*(3), 291-300.
- Shuck, B., Reio, T. G., Jr., & Rocco, T. S. (2011). Employee engagement: an examination of antecedent and outcome variables. *Human Resource Development International, 14*(4), 427-445.
- Spiller, S. A., Fitzsimons, G. J., Lynch Jr, J. G., & McClelland, G. H. (2013). Spotlights, floodlights, and the magic number zero: Simple effects tests in moderated regression. *Journal of Marketing Research, 50*(2), 277-288.
- Tubre, T. C., & Collins, J. M. (2000). Jackson and Schuler (1985) Revisited: a meta-analysis of the relationships between role ambiguity, role conflict, and job performance. *Journal of Management, 26*(1), 155-169.
- Wells, E. L., & Marwell, G. (1976). *Self-esteem: Its conceptualization and measurement*. Beverly Hills.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management, 14*(2), 121-141. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.14.2.121>

논문접수 2021. 06. 29 / 수정 2021. 09. 30 / 게재확정 2021. 11. 02

- 정준선: 현재 경찰대학교 경찰학과 교수로 재직하면서, 한양대학교 교육공학과 박사과정에 재학 중이며, 관심 연구 분야는 조직문화, 리더십, 교육과정 설계 및 평가 관련 주제임.
- 김동희: 현재 한양대학교 교육공학과 석사과정에 재학 중이며, 관심 연구 분야는 직무열의, 조직몰입, 긍정심리자본, 리더십 관련 주제임.
- 임세민: 현재 한양대학교 교육공학과 석사과정에 재학 중이며, 관심 연구 분야는 학습조직, 지식경영, 몰입 관련 주제임.
- 송지훈: 현재 한양대학교 교육공학과 교수로 재직 중이며, 2008-2015년까지 미국 오클라호마 주립대와 텍사스 주립대학교 HRD 교수로 재직하였음. 학습조직, 몰입, 조직문화, 그리고 지식경영 분야에 100여 편의 논문을 게재하였음.

Abstract

The influence of Professional Self Concept on Person–Job fit and Work Engagement : Moderated mediation effect of Role Ambiguity

Jeong, Jun Seon (Korean National Police University)

Kim, Dong Hee (Hanyang University)

Yim, Se Min (Hanyang University)

Song, Ji Hoon (Hanyang University)

The purpose of this study is to examine the moderated mediating effect of Role Ambiguity on the relationship between Person–Job fit, Professional Self Concept and Work Engagement in non-standing professional organizations. For this reason, we conducted an online survey of Dialogue Police and analyzed data from 172 people. The present study examined that the Professional Self Concept mediates the relationship between Personal–Job fit and Work engagement. In addition, there were significant moderating effects of Role Ambiguity on the relationship between the Professional Self Concept and Work Engagement. The Role Ambiguity had a moderated mediation effect on the indirect-effects of Person–Job fit on the Work Engagement through the Professional Self Concept. Based on these results, this study suggests that it is necessary to give a clear role to non-standing professional organizations such as the Dialogue Police and provide training and HR policy that can enhance their expertise for higher work engagement.

[Keywords] Work Engagement, Person–Job fit, Professional Self Concept, Role Ambiguity, Dialogue Police