

연구논문

병원조직의 중간관리자 서번트 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향: 조직몰입의 매개효과*

박 신 국**
류 은 영***
류 병 곤****

- I. 서론
- II. 이론적 배경 및 연구가설
- III. 연구 방법
- IV. 분석결과
- V. 결론 및 시사점

〈 요약 〉

본 연구는 병원조직(N= 585명)에서 상사의 서번트 리더십이 부하의 조직시민행동에 미치는 영향관계를 조직몰입의 매개역할을 중심으로 살펴보았다. 분석결과 첫째, 서번트 리더십은 조직시민행동(OCBi, OCBo)에 유의한 직접적인 영향을 미쳤다. 둘째, 서번트 리더십은 조직몰입에 유의한 직접적인 영향을 미쳤다. 셋째, 서번트 리더십은 조직몰입을 매개로 하여 조직시민행동에 유의한 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 서번트 리더십과 정서적 몰입간의 관계에서 조직시민행동(OCBi, OCBo)의 매개효과가 더욱 두드러지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 병원조직에서 상사의 서번트 리더십이 부하들에게 감정공유 등을 해줌으로써 궁극적으로 부하의 조직몰입과 조직시민행동 제고에 효과적일 수 있음을 보여주고 있다.

[주제어: 서번트 리더십, 조직몰입, 조직시민행동, LISREL, Mplus 7.0]

* 이 논문은 동아대학교 교내연구비 지원에 의해 연구되었다.

** 제1저자, 삼육식품 사장/前 삼육서울병원 행정원장(pskpsk36@nate.com)

*** 교신저자, 동아대학교 행정학과 조교수(eyryu@dau.ac.kr)

**** 공동저자, 단국대학교 경영학과 시간강사(adiantum77@naver.com)

I. 서론

공조직·사조직의 구분 없이 대부분의 조직이 기존에 비해 복잡해지고 있으며 새로운 방식으로의 전환에 대한 요구가 높아지고 있다. 이에 따라 리더의 역할이 과거 어느 때 보다 중요해지고 있으며 환경변화에 맞는 적합한 리더십 적용이 중요해지고 있다.

리더십의 적용에 있어서 고려를 해야 할 요소 중 한 가지로 부하를 들 수 있다. “부하들이 어떠한 상황에 처해 있는가?, 부하들이 리더에게 바라는 것이 무엇인가?, 부하들의 능력과 의지는 어느 정도인가?” 등에 대해 고민을 해본다면 적합한 리더십을 찾아 내는데 매우 유용할 것이라 여겨진다.

이러한 차원에서 현대적 리더십 이론 중에서 가장 각광 받고 있는 리더십 이론이 서번트 리더십이다. 서번트 리더십은 Greenleaf(1977)가 저술한 책의 출간과 함께 그 개념이 등장하였다. 서번트 리더십에 관하여 많은 학자들은 “서번트 리더는 자기 자신의 욕구보다 조직의 목표 및 요구사항 그리고 부하들의 욕구 및 요구사항에 주된 관심을 두며, 부하들의 역량 개발과 부하들에 대한 권한위임을 강조”하였다(Greenleaf, 1977; Boyer, 1999; Daft, 2008)

다시 말하면, 서번트 리더십은 리더의 역할을 부하들을 통솔하고 이끌어내는데 초점을 두기 보다는 부하들이 자신들의 역할을 잘 수행할 수 있도록 부하들의 감정치유를 돕고 도움을 제공하고 부하들을 최우선시하는 등과 같은 리더의 행위에 주된 관심을 두고 있으므로(Liden et al., 2008), 부하들에게 지대한 영향을 미칠 수 있는 충분한 여지를 가지고 있다.

한편, 서번트 리더십이 적용 가능한 분야에 대해서 논의한 연구가 있다. Carroll(2005)은 Greenleaf의 저서들 중 다수가 비영리조직에 초점을 두었으며, 비영리조직 관리자의 직무를 감안할 때 서번트 리더십이 비영리조직 운영에 이상적인 리더십 유형이라고 하였다. 최근 서번트 리더십에 대한 연구가 관심을 받고 있지만 우리나라에서는 대부분 서비스산업, 교육기관, 여성중심의 조직에 적합한 리더십으로 인식하여 연구가 주로 진행되었고, Greenleaf의 주장처럼 비영리조직 및 공공성을 띤 조직을 대상으로 한 연구는 지금까지 거의 없는 실정이다.

일례로 의료기관의 경우에는 특수한 조직 환경으로 인해 다른 어느 조직보다 서번트 리더십의 중요성이 더욱 크다고 할 수 있다. 의료기관 민영화 또는 의료보험 민영

화 등 요즈음 의료의 상업성을 둘러싼 논쟁이 있음에도 불구하고, 근본적으로 의료의 본질이 봉사과 헌신에 있다는 점에 대해서는 반론의 여지가 없을 것이다. 이는 의료 서비스 제공에 참여하고 있는 개인, 집단, 조직의 경우도 마찬가지일 것이다. 또한 의료에 종사하는 사람들의 특수성도 고려할 필요가 있다. 의료면허 혹은 의료자격 등의 전문적인 기술을 보유한 사람들이 대부분이다. 이처럼 직무자체의 전문성이 높을 때 조직차원의 성과를 높이기 위해서는 개인에게 직무상의 자율성을 존중하는 형태의 리더십 발휘가 필요할 것으로 보인다. 이러한 관점에서 서번트 리더십이 의료기관의 특성을 상당한 수준에서 충족시켜주는 리더십이라 할 수 있다.

비록 서번트 리더십에 대한 실증적 연구의 뒷받침이 부족하고(Avolio와 Gardner, 2005), 단기 효율성의 제고 측면에 대해서 의문이 제기되기는 하지만 비영리 조직에는 적절하게 적용될 수 있으므로(Giampetro-Meyer et al., 1998), 의료기관의 특성을 고려할 때 서번트 리더십이 의료기관의 종사자들의 조직몰입과 어떠한 관계를 지니고 있는지를 규명하는 것은 의미가 크다고 할 수 있다. 특히 의료기관과 같이 사람들 간의 접촉을 통해서 서비스를 제공해야 하는 조직에서는 구성원들의 직무에 대한 만족과 조직 몰입의 수준이 고객의 만족에 큰 영향을 미친다. 뿐만 아니라 많은 중소병원이 잦은 이직으로 인하여 어려움을 겪는 상황을 고려할 때, 조직몰입의 수준이 높은 조직 구성원의 경우 이직률과 결근율이 낮으므로 조직구성원의 직무만족과 조직몰입을 높일 수 있는 방안을 모색하는 것은 중요성이 크다.

이러한 문제의식을 갖고 본 연구는 다음과 같은 연구문제를 설정하고 연구를 수행하였다. 상사의 서번트 리더십에 따라서 의료기관 조직구성원의 조직몰입과 조직시민행동의 수준은 달라질 것으로 보았다. 첫째, 서번트 리더십이 부하들의 조직시민행동에 어떠한 영향을 미치는가를 규명한다. 둘째, 서번트 리더십이 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는가를 규명한다. 셋째, 서번트 리더십과 조직몰입간의 관계에 있어서 조직몰입의 매개역할을 하는지를 규명한다.

II. 이론적 배경 및 연구가설

1. 서번트 리더십

현대적 리더십 이론 중에서 가장 각광 받고 있는 리더십 이론이 서번트 리더십이다. 서번트 리더십은 Greenleaf(1977)의 서번트 리더십이라는 책의 출간과 함께 그 개념이 등장하였다. 서번트 리더십에 관하여 많은 학자들은 서번트 리더는 자기 자신의 욕구보다 조직의 목표 및 요구사항 그리고 부하들의 욕구 및 요구사항에 주된 관심을 두며, 부하들의 역량 개발과 부하들에 대한 권한위임을 강조하였다(Boyer, 1999; Daft, 2008; Greenleaf, 1977; Spears, 1995; Stone, et. al., 2004).

Greenleaf(1977)는 서번트 리더는 구성원들의 건강과 요구사항을 경청하고 구성원들이 성장 할 수 있게 도와주고, 후원하고, 임파워먼트 시킨다고 하였고(Yukl, 2006), Spears(1995)는 서번트 리더십을 타인에 대한 봉사에 초점을 두며, 종업원과 고객 그리고 커뮤니티를 우선으로 하며 그들의 욕구를 만족시키기 위해 헌신하는 리더십으로 정의하고 서번트 리더십을 부하들을 포함한 타인에 대한 봉사실천과 도움제공이 서번트 리더십의 근본이 된다고 하였다(Whetstone, 2002).

Boyer(1999)는 서번트 리더십을 섬세하고 경청하는 리더, 부하와 동료의 발전을 발전을 장려하고 권한부여를 중시하는 리더라고 하였고, Stone, et. al.(2004)는 서번트 리더는 조직의 목표 달성은 조직을 구성하고 있는 구성원들의 성장과 역량개발 그리고 전반적인 삶의 복지를 촉진시켜주고 지원해줌으로써 이루어낼 수 있다고 하였다. Daft(2008)는 서번트 리더십이란 리더가 자신의 이익보다 우선하여 다른 사람의 욕구를 채워주고, 다른 사람의 성장을 도와주며, 물질적, 감성적으로 이득을 얻을 수 있는 기회를 제공하는 리더십이라고 하였다.

이렇듯 서번트 리더십은 과업 현장 실무자들에게 권한과 책임을 위임하고, 과업을 잘 수행할 수 있도록 지원해 주는 리더십이라고 공통적으로 이야기 하고 있다. 부하들의 자발적인 헌신과 참여를 이끌어 내고, 주인 의식과 책임감을 고취시킬 수 있는 서번트 리더십은 조직력 강화에 있어 매우 중요하다. 병원 조직의 경우 대 내·외적인 특수한 조직 환경으로 인해 다른 조직보다 리더십의 중요성이 더욱 크다고 할 수 있다.

현대의 병원조직은 환자들의 질병 치료와 삶의 질 향상뿐만 아니라 안락함과 쾌적함 등의 소비자들의 다양한 욕구를 충족시킬 수 있는 양질의 의료 서비스를 위하여 병원 조직들은 대규모화, 전문화, 세분화, 첨단화, 그리고 정보화 등에 따른 경영의 복잡화로 인하여 조직의 경영효율성을 향상시키기 위한 노력들이 지속되고 있고, 의료업에 종사하는 사람의 경우 전문적인 자격과 면허를 획득한 사람들이 대 다수를 차지하고 있다. 이들은 오랜 기간의 교육과 훈련을 통하여 주어진 영역에 대하여 높은 전문

성을 가지고 업무를 수행한다. 이처럼 업무의 전문성이 높은 직무 수행자를 관리할 때는 이들의 전문성과 자율성을 존중하는 형태의 리더십 발휘가 필요하다. 서번트 리더십은 이러한 특성을 상당한 수준에서 충족시켜주는 리더십으로 병원조직에 가장 적합한 형태의 리더십이라고 할 수 있다.

서번트 리더십을 측정하기 위한 다양한 설문지가 개발되었지만, 서번트 리더십을 정의하고 측정하기 위한 최고의 방법을 찾기 위한 연구는 진행중이다(Barbuto & Wheeler, 2006; Laub, 1999; Liden, et. al., 2008; Sendjaya, et. al., 2008; Spears, 1995).

서번트 리더십의 측정과 관련하여 진행된 연구들을 살펴보면 다음과 같다. Spears(1995)의 연구에서는 경청, 공감, 치유, 인식, 설득, 개념화, 통찰력, 스텐어드십, 타인성장에의 공헌, 공동체 형성과 같은 특성에 관하여 논하였고, Laub(1999)의 연구에서는 인재개발, 리더십 공유, 진정성 표현, 인간가치 존중, 리더십 제시, 공동체 형성 등에 대하여 논하였다. 또한 Barbuto & Wheeler(2006)의 연구에서는 이타주의, 감정적 치유, 지혜, 설득적 접근, 조직 내 스텐어드십 등을 제시하였고, Liden, et. al.(2008)의 연구에서는 정서적 치유, 공동체를 위한 가치 창조, 개념적 기술, 임파워먼트, 부하들의 성장 및 성공지원, 부하우선주의, 윤리적 실천 등을 제시하고 있으며, Sendjaya, et. al.(2008)의 연구에서는 자발적 봉사, 진정성 있는 자아, 계약적 관계, 책임감 있는 도덕성, 초월적인 영성, 변화를 유발할 수 있는 영향력 등의 개념적 접근을 이루었다.

2. 조직몰입

조직몰입(Organizational Commitment)은 구성원이 자신을 특정 조직 및 조직의 목표와 동일시하여 그 구성원으로 남아 있기를 희망하는 것으로 조직몰입과 관련한 여러 연구들에서 조직몰입을 조직에 대하여 느끼는 감정적인 애착과 조직이 추구하는 가치에 대한 신념을 말한다(Solinger, et. al., 2008).

동일 조직에 속해 있는 개인일지라도 조직몰입과 조직에 대한 충성심은 다양하게 나타나고 있다. 어떤 사람은 조직에서 의미 있는 서비스를 제공하는데 가치를 두고 조직에 종사하는 사람이 있는 반면 다른 사람은 단순히 돈을 벌기 위한 수단으로 조직에서 일할 수 있기 때문에 이들 간 조직몰입 수준과 이에 영향을 미치는 선행요인은 다르게 나타난다.

특히, 개인의 업무경험, 개인적 특성, 직무에 대한 개인의 태도 등에 따라 조직몰입

이 다르게 나타난다(Solinger, et. al., 2008; Robbins & Judge, 2013). 예를 들어 고용주가 약속을 잘 지키지 않는 것을 경험한 직원일수록 몰입도가 낮아지며, 몰입이 낮아지면 창의성 성과도 낮아지게 된다. 어떤 개인은 조직 자체에 대해서는 낮게 몰입하지만, 조직 내 자신의 직무에 있어서는 높은 몰입을 하고 조직의 사명과 정체성에 대해서는 몰입을 하지 않지만, 그렇다고 해서 조직을 떠나려는 의지가 있는 것도 아니다(Robbins & Judge, 2013).

이에 많은 학자들은 조직몰입의 이러한 다양한 측면을 고려하고 조직몰입에 대한 이해도를 높이기 위해서는 다차원적인 접근이 필요하다고 주장하며 다양한 차원으로 나누려는 시도를 해왔다(Meyer & Allen, 1991; Solinger, et. al., 2008).

실증연구에서 가장 많이 활용되는 조직몰입의 유형화의 형태는 Meyer & Allen(1991)의 정서적 몰입(affective commitment), 규범적 몰입(normative commitment), 지속적 몰입(continuance Commitment) 3가지의 분류이다. 첫째, 정서적 몰입은 조직에 대한 구성원의 감정적 애착(emotional attachment), 동일시(identification with), 관여(involved in)를 의미하는 것이다. 즉, 조직의 구성원들은 조직에 대하여 감정적으로 동화되어 애착을 가지고, 그들이 원해서(want to) 자발적으로 조직에 남는 것을 말한다. 조직의 구성원들이 정서적 몰입이 강한 경우 조직의 목표, 가치관을 수용하거나 조직의 목적 달성을 위하여 노력을 아끼지 않는다.

둘째, 규범적 몰입은 조직에 남아야 한다는 개인의 도덕적 의무감(obligation) 때문에 남아야 한다고(ought to) 생각하기 때문에 조직에 남는 것으로 조직에 충직하고 의무를 성심 성의껏 수행해야 한다는 내적인 가치관이며, 조직의 목적이나 이득을 취하는 방향으로 행동하도록 압력을 가하는 내적인 규범체계를 의미하는 것이다. Mayer & Schoorman(1992)은 규범적 몰입을 조직원이 조직목표나 가치 또는 사명을 얼마나 자신의 것으로 받아들이고, 이를 자신의 내적 가치로 수용하고 있는가하는 것으로 이 개념은 책임감을 바탕으로 한 몰입이기 때문에 좋아하는 감정이라는 충성심, 개인적으로 계산하여 행동하는 지속적 측면과 구별되는 독립적 개념이라고 하였다.

마지막으로 지속적 몰입은 구성원들이 조직과의 관계를 기회비용적인 관점에서 조직을 이탈할 경우 감수해야 하는 비용부담 및 희생 등의 개인적 불이익 정도와 조직에 잔류함으로써 축적 가능한 경제적·사회적 이익 정도를 비교하여 조직이 주는 보상이 크다고 판단할 경우 조직에 그대로 존속하는 형태를 말하는 것으로 즉, 구성원들은 그들의 필요에 의해서(need to) 조직에 남는 것을 말하는 것이다.

본 연구에서는 Meyer & Allen(1991)의 조직몰입의 구성 요인 중 정서적 몰입과 규범적 몰입만 사용하여 분석하고자 한다. Meyer, et. al.(2002)의 연구에 의하면 지속적 몰입과는 달리 정서적 몰입과 규범적 몰입만이 출석률, 성과, 조직시민행동 같은 조직과 관련된 변수와 유의한 상관관계를 가진다고 하였다. 따라서 본 연구에서 종속변수로 사용한 조직시민행동과 관련하여 조직몰입은 정서적 몰입과 규범적 몰입을 사용하는 것이 유용하다고 판단하였다.

3. 조직시민행동

조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior: OCB)이란, 공식적인 보상시스템에 의해 직접적이고, 명확하게 인정되지는 않지만, 조직의 효과적인 기능을 촉진하는 개인의 재량행동을 의미하는 것으로 조직의 구성원들에게 강요되지 않지만 조직의 생존과 유효성을 위해 필요한 행동이다. 이러한 조직시민행동은 자원의 변환, 혁신성, 적응성을 높임으로써 조직의 효율성과 효과성을 향상시킨다는 측면에서 중요한 의미를 가진다(Organ, 1988). 또한 Podsakoff, et. al(2000)은 조직시민행동은 조직의 공식적인 직무 기술서에 의해서가 아니라 조직 구성원 스스로의 의지에 의해 발생하는 것으로 조직시민행동의 여부는 전적으로 개인의 자유로운 선택에 의해 결정된다고 하였다.

조직시민행동을 정의하고 측정하기 위한 최고의 방법을 찾기 위한 연구가 다양하게 진행되어 왔다(Organ, 1988; Podsakoff, et. al, 2000; Williams & Anderson, 1991). 다음은 조직시민행동에 관한 대표적인 연구들을 정리한 것이다.

조직시민행동의 구성요인을 처음으로 제시한 Organ(1988)이 제안한 이타주의(altruism), 양심성(conscientiousness), 스포츠맨십(sportsmanship), 예의성(courtesy), 시민의식(civic virtue)의 다섯 가지 차원이 가장 많이 사용된다. Podsakoff, et. al(2000)은 Organ(1988)이 제시한 조직시민행동의 하위 구성요소를 좀 더 세분화 하여 도움행동(Helping Behavior), 스포츠맨십(Sportsmanship), 조직에 대한 충성(Organizational Loyalty), 조직에 대한 호의(Organizational Compliance), 솔선수범(Individual Initiative), 시민 정신(Civic Virtue), 자기개발(Self-Development) 등 7가지 요인으로 구분하였다. 조직시민행동 연구에서 Organ(1988)이 제시한 다섯 가지 구성요소는 현재까지 가장 일반적으로 사용되고 있으나, 조직시민행동에 관한 많은 연구에서 Organ(1988)이 제시한 요인들 간의 차이점을 구별하는데 어려움이 있음을 발견하였다(Hui, et. al., 2004; Lam, et.

al., 1999; Podsakoff, et. al., 2000).

Williams & Anderson(1991)은 조직시민행동을 행동의 목표와 방향을 기준으로 OCBI와 OCBO의 범주로 구분하였다. Williams & Anderson(1991)은 Organ(1988)이 제시한 하위요인들 중 이타주의(altruism)와 예의성(courtesy)을 OCBI 범주에 포함하였다. 이타주의(altruism)는 조직 내 업무나 문제와 관련하여 타인을 돕는 자발적 행동으로 동료의 과업이나 고민거리를 돕는 행동 등을 말하는 것이고, 예의성(courtesy)은 업무와 관련하여 다른 구성원과 문제나 갈등이 생길 수 있는 가능성을 사전에 막으려고 노력하는 행동을 의미한다. 이렇듯이 Williams & Anderson(1991)가 제시한 OCBI는 특정한 개인에 직접적으로 이익이 되며, 이를 통하여 간접적으로 조직에 기여하는 행동을 OCBI 범주로 정의하였다.

또한 Williams & Anderson(1991)은 Organ(1988)이 제시한 하위요인들 중 양심성(conscientiousness), 스포츠맨십(sportsmanship), 시민의식(civic virtue)을 OCBO의 범주에 포함하였다. 양심성(conscientiousness)은 자신에게 요구되어지는 최소한의 역할 행동을 뛰어 넘는 수행을 말하는 것으로 업무 시간 전에 출근하는 것, 규칙이나 절차를 준수하는 것, 근무시간을 개인적인 용무로 낭비하지 않는 것 등 조직의 규칙을 엄수하고 자신의 정해진 역할을 성실히 수행하는 것이라고 정의하였다. 스포츠맨십(sportsmanship)은 조직 내에서 발생하는 사소한 문제나 고충사항들을 인내하는 행동으로, 승진탈락이나 포상의 기회가 상실되었을 때도 결과를 인정하는 신사적 행동 등을 포함한다. 시민의식(civic virtue)은 조직 내 활동에 대하여 책임의식을 가지고 적극적으로 참여하는 행동 등을 말하는 것으로 Williams & Anderson(1991)은 조직시민행동을 전체적으로 조직에 이익이 되는 행동을 OCBO의 범주로 정의하였다. 본 연구에서는 조직시민행동을 Williams & Anderson(1991)이 제안한 OCBI와 OCBO의 범주로 구분하여 연구하고자 한다.

4. 서번트 리더십, 조직몰입과 조직시민행동과의 관계

Ehrhart(2004)는 조직에서 리더가 서번트 리더십을 행하게 되면 구성원들은 리더를 신뢰하고, 리더를 닮고자 하는 구성원들의 상호작용이 일어나게 됨으로써, 그들의 리더가 동료들을 돕는 모습을 관찰하면서 그들도 리더와 동일시하려는 열망이 일어나게 되어 궁극적으로 조직구성원들이 동기부여 된다고 하였다.

서번트 리더십과 조직몰입과 조직시민행동에 관한 연구들을 살펴보면 리더의 서번트 리더십 행위가 구성원들의 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 조직시민행동 등의 조직유효성과 조직 구성원의 성장을 촉진시키는데 긍정적으로 기여하고 있다는 결과들을 제시하고 있다(Ehrhart, 2004; 공태현·한용수, 2013; 박은철 외, 2011; 손명희·강소영, 2012; 이은주·김광점, 2006; 이재훈 외, 2011).

국내 병원조직을 대상으로 서번트 리더십이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 선행연구를 살펴보면, 이은주·김광점(2006)은 서울 경기 지역에 소재한 1차 의료기관 8개소, 2차 의료기관 6개소, 3차 의료기관 4개소 및 치과병원 4개소의 구성원 328명을 대상으로 서번트 리더십이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 서번트 리더십은 직무만족과 조직몰입(정서적 몰입과 유지적 몰입)에 긍정적인 정(+)의 효과가 있는 것으로 분석되었다.

박은철 외(2011)은 서울을 포함한 수도권 소재하고 있는 치과의원 23개, 치과병원 2개, 종합병원 8개, 치과대학병원 2개의 치과위생사 383명을 대상으로 서번트 리더십이 직무만족, 조직몰입 및 이직의사에 미치는 영향에 관한 연구에서 서번트 리더십은 직무만족 과 조직몰입에 긍정적인 정(+)의 효과가 있는 것으로 분석되었다.

이재훈 외(2011)은 전국의 보훈병원 구성원 340명을 대상으로 서번트 리더십이 직무만족, 조직몰입 및 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 서번트 리더십은 직무만족, 조직몰입 및 조직시민행동에 긍정적인 정(+)의 효과가 있는 것으로 분석되었다.

손명희·강소영(2012)는 A광역시 5개 중소병원 간호사 282명을 대상으로 서번트 리더십이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 서번트 리더십은 직무만족 및 조직몰입 에 긍정적인 정(+)의 효과가 있는 것으로 분석되었다.

공태현·한용수(2013)는 부산지역에 소재한 병원급 이상의 의료기관에 근무 중인 구성원 663명을 대상으로 리더십 유형이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 서번트 리더십은 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 세부적으로는 의료기사 직종과 사무행정 직종에서 조직몰입에 유의한 영향을 간호사 직종에서는 통계적으로 유의하지 않은 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구들을 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 도출하였다.

가설1. 서번트 리더십은 조직시민행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-1. 서번트 리더십은 개인차원의 조직시민행동(OCBi)에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-2. 서번트 리더십은 조직차원의 조직시민행동(OCBo)에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2. 서번트 리더십은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-1. 서번트 리더십은 정서적 몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-2. 서번트 리더십은 규범적 몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Scholl(1981)은 조직몰입은 구성원의 행동성향을 지속하려는 특성을 가지고 있기 때문에 성과에 대한 물질적 보상이 기대되지 않을 때라도 조직에 몰입된 조직구성원은 행동적 방향성을 유지가능하다고 하였고, Wiener(1982)는 조직시민행동은 조직을 위해서 개인이 희생을 하는 부분도 있으므로 강화나 처벌이 따르지 않는 속성을 지닌 조직몰입에 의해 영향을 받는다고 하였다. Deluga(1994)는 조직에 대한 몰입이 높은 구성원들은 다른 구성원들을 위해 자발적이고 적극적으로 헌신적인 행동을 취한다고 하였고, Knovsky & Pugh(1994)는 대인간의 신뢰를 통해 형성된 조직 몰입은 직무 태도외 조직시민행동에도 긍정적인 영향을 준다고 하였다. 또한 Williams & Anderson(1991)은 조직몰입이 높으면 이직률이 감소하고, 구성원들의 동기유발을 제고시키며 조직시민행동을 높인다고 하였다.

조직몰입과 조직시민행동의 관계에 대한 병원조직을 대상으로 한 실증연구로는 이용철·최수형(2002)의 연구가 있다. 이용철·최수형(2002)은 부산지역 10곳의 종합병원 구성원 193명을 대상으로 한 조직문화, 조직몰입과 조직시민행동 간의 관계연구에서 조직몰입은 조직시민행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

따라서, 조직에 대한 몰입이 강한 조직구성원은 물질적 보상이 제공되지 않더라도 조직 발전을 위해 개인의 희생을 감수하려는 성향이 존재하기 때문에 조직몰입은 조직시민행동을 결정짓는 요인이 될 수 있다(Meyer & Allen, 1991; Scholl, 1981; Wiener, 1982; Williams & Anderson, 1991).

가설3. 조직몰입은 조직시민행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설3-1. 정서적 몰입은 개인차원의 조직시민행동(OCBi)에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설3-2. 정서적 몰입은 조직차원의 조직시민행동(OCBo)에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설3-3. 규범적 몰입은 개인차원의 조직시민행동(OCBi)에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설3-4. 규범적 몰입은 조직차원의 조직시민행동(OCBo)에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

리더십이 조직시민행동에 미치는 영향에서 조직몰입의 매개효과를 검증한 연구를 살펴보면, 서인덕·이원형(2006)은 4개 회사의 120부서 구성원 668명을 대상으로 한 조직문화, 리더십 그리고 조직시민행동 간의 관계에서 신뢰 및 조직몰입의 매개효과 연구에서 리더십은 조직시민행동에 직접적인 영향을 미치지 못하고, 신뢰와 조직몰입을 매개로 하여 조직시민행동에 유의한 영향을 미치는 결과가 나왔다.

권정연·권상집(2015)은 서울 소재 기업 구성원 187명을 대상으로 한 연구에서 진성 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향에서 조직몰입의 매개효과를 검증하였다. 검증결과 조직몰입은 진성 리더십과 조직시민행동 관계에서 매개 역할을 하는 것으로 분석되었다.

최동주·이묘숙(2010)은 수도권에 위치한 12개 외식업체 구성원 442명을 대상으로 한 연구에서 서번트 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향에서 조직몰입의 매개효과를 검증하였다. 검증결과 조직몰입은 서번트 리더십과 조직시민행동 관계에서 매개 역할을 하는 것으로 분석되었다. 이상의 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설4. 조직몰입은 서번트 리더십과 조직시민행동의 관계에 매개역할을 할 것이다.

가설4-1. 정서적 몰입은 서번트 리더십과 개인차원의 조직시민행동(OCBi)의 관계에 매개역할을 할 것이다.

가설4-2. 정서적 몰입은 서번트 리더십과 조직차원의 조직시민행동(OCBo)의 관계에 매개역할을 할 것이다.

가설4-3. 규범적 몰입은 서번트 리더십과 개인차원의 조직시민행동(OCBi)의 관계에 매개역할을 할 것이다.

가설4-4. 규범적 몰입은 서번트 리더십과 조직차원의 조직시민행동(OCBo)의 관계에 매개역할을 할 것이다.

III. 연구 방법

1. 자료수집 및 변수의 측정

본 연구의 설문지는 서울에 소재하는 병원조직의 중간관리자의 서번트 리더십이 조직의 성과에 미치는 영향에 대하여 측정하기 위하여 설문지를 구성하였다. 총 684부의 설문지를 병원 내 모든 부서별로 배포하였으며, 594부(회수율 86.8%)를 회수하였

다. 불성실하게 응답한 설문지를 제외한 585부를 대상으로 실증분석을 실시하였다.

설문은 이론적 배경에서 논의한 내용을 바탕으로 다음과 같이 구성하였다.

서번트 리더십은 부하들을 섬기고 봉사하는 리더십으로 부하들의 성장 및 정서적 욕구 만족을 위하여 세심한 관심을 기울이며 조직구성원들에게 모범이 되는 윤리적인 행동을 하며 부하들과의 관계에서 있어서 장기적 관계 유지와 신뢰형성에 중요한 의미는 두고 이를 위해 노력하는 리더십을 의미한다(Liden et al., 2008).

Greenleaf(1977)가 처음으로 서번트 리더십 개념을 제시된 이후로, Spears(1995)는 서번트 리더십의 10차원의 측정도구를 개발하여 실증분석에 활용해 왔다. Spears(1995)는 또한 기존의 경청, 공감, 치유, 인식, 설득, 개념화, 통찰력, 스튜어드십, 타인성장에의 몰입, 공동체 형성 등의 10차원의 측정도구 중에서 '인식', '개념화', '통찰력'의 개념을 제외시키고 '개방성'과 '비전의 공동참여'를 추가하여 총 9차원의 하위개념을 재정립하였다. 이러한 이유로 학계에서는 서번트 리더십 측정도구를 재정립해야 한다는 공감대가 형성되었다. Spears(1995)의 측정도구를 한 단계 발전시켰다고 평가되는 연구가 바로 Liden 등(2008)의 연구이다.

이에 본 연구자는 서번트 리더십을 Liden 등(2008)의 설문지 24문항을 단일차원으로 구성하였다. 국내에서 Liden 등(2008)의 서번트 리더십 측정도구를 활용한 사례는 일부에 그치고 있다. 이에 개념화된 설문지 척도를 실증분석에 활용하는 것이기에 다차원의 하위개념으로 구분하지 않고, 단일차원의 개념으로 구성하였다. 정기산(2002), 김정식·류은영·박성민(2010) 등의 연구에서도 서번트 리더십 측정도구를 다차원이 아닌 단일차원으로 분석한 것으로 본 연구가 예외적인 것은 아니다.

본 연구에서는 Meyer & Allen(1991)의 조직몰입의 구성 요인 중 정서적 몰입과 규범적 몰입만 사용하여 분석하고자 한다. Meyer, et. al.(2002)의 연구에 의하면 지속적 몰입과는 달리 정서적 몰입과 규범적 몰입만이 출석률, 성과, 조직시민행동 같은 조직과 관련된 변수와 유의한 상관관계를 가진다고 하였다. 따라서 본 연구에서 종속변수로 사용한 조직시민행동과 관련하여 조직몰입은 정서적 몰입과 규범적 몰입을 사용하는 것이 유용하다고 판단하였다. 조직몰입은 정서적 몰입과 규범적 몰입으로 구분하였고 8문항을 구성하였다.

본 연구에서는 조직시민행동을 Williams & Anderson(1991)이 제안한 OCBI와 OCBO의 범주로 구분하여 15문항으로 구분하였다.

2. 인구통계학적 분포

본 연구에 사용된 설문지 585부의 인구통계학적 특성은 다음과 같다. 기초통계분석 결과를 살펴보면 <표 1>과 같다. 성별로는 남성이 153명(26.2%), 여성이 432명(73.8%)으로 분석되었다. 여성의 비율이 남성의 비율보다 월등히 높은 것으로 분석되었다. 연령대는 20대가 194명(33.2%), 30대가 171명(29.2%), 40대가 125명(21.4%), 50대 이상이 95명(16.2%)으로 분석되었다. 분석 결과를 보면 20대, 30대 62.4%로 가장 많은 비중을 차지하고 있다.

학력은 고졸 74명(12.3%), 전문대졸 222명(37.9%), 대졸 236명(40.3%), 대학원졸 55명(9.4%)로 분석되었다. 분석 결과를 보면 전문대졸과 대졸의 구성원이 78.2% 비중을 차지하고 있다. 직급은 사원급 401명(68.5%), 대리급 131명(22.4%), 과장급 39명(6.7%), 부장급 8명(1.4%), 임원급 6명(1.0%)로 분석되었다. 마지막으로 근속년수는 1년 미만 이 97명(16.6%), 1년 이상 ~ 5년 미만은 215명(36.8%), 5년 이상 ~ 10년 미만은 84명(14.4%), 10년 이상 ~ 15년 미만은 68명(11.6%), 15년 이상은 121명(20.8%)으로 나타났다. 5년 미만의 근속년수를 가진 구성원이 313명으로 전체 표본에서 53.4%를 차지하는 것으로 분석되었다.

〈표 1〉 기초통계분석 결과

구 분		표본수	비율(%)	구 분		표본수	비율(%)
성별	남자	153	26.2	근속기간	1년 미만	97	16.6
	여자	432	73.8		1~5년 미만	215	36.8
연령	20대	194	33.2		5~10년 미만	84	14.4
	30대	171	29.2		10~15년 미만	68	11.6
	40대	125	21.4		15년 이상	121	20.7
	50대 이상	95	16.2	직위	사원	401	68.5
학력	고졸	72	12.3		대리, 계장, 주임	131	22.4
	전문대졸	222	37.9		팀장, 과장, 차장	39	6.7
	대졸	236	40.3		부장, 실장	8	1.4
	대학원졸	55	9.4		임원	6	1.0

3 신뢰도 및 타당도 분석

측정변수들 간의 요인분석(factor analysis)과 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하였다. <표 2>와 같이 도출된 요인들은 묶여진 문항들의 공통적인 속성을 고려하여 각각 ‘서번트 리더십’, ‘정서적 몰입’, ‘규범적 몰입’, ‘개인차원의 시민행동(OCBi)’과 ‘조직차원의 시민행동(OCBo)’로 명명하였다. 또한 요인별 변수구성은 요인적재량이 0.4이상의 항목만을 포함하였으며, 각 요인별 Cronbach's α 값은 .800 이상으로 나타나 척도 구성의 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 판단된다.

〈표 2〉 측정변수들의 요인분석 및 신뢰도 분석

	요인분석(N=585)				
	서번트리더십	OCBo	OCBi	규범적몰입	정서적몰입
SL02	.718	.034	.166	.166	.180
SL03	.696	.093	.042	.024	.105
SL04	.699	-.011	.182	.088	.034
SL06	.791	.191	-.046	.030	.153
SL07	.688	.266	-.130	.018	.148
SL08	.718	.267	-.036	.071	.182
SL10	.736	.229	.089	.091	.195
SL11	.782	.184	-.009	.088	.070
SL12	.676	.180	.029	.120	.014
SL13	.718	.181	.042	.071	.062
SL15	.735	.159	.100	.126	.117
SL16	.770	.083	.224	.109	.150
SL17	.770	.146	.115	.046	.099
SL18	.777	-.015	.260	.163	.002
SL19	.775	-.041	.275	.147	.023
SL20	.809	.014	.196	.124	.028
SL21	.818	.134	.098	.124	.033
SL22	.684	.279	.065	.103	.108
OC01	.221	.218	.153	.280	.765
OC02	.203	.209	.270	.346	.691
OC03	.283	.232	.214	.310	.529
OC04	.125	.267	-.019	.033	.721
OC05	.110	.224	.020	.636	.272
OC06	.182	.089	.122	.775	.149

OC07	.146	.082	.100	.846	-.036
OC08	.181	.045	.146	.720	.240
OCB04	.149	.385	.671	.171	.021
OCB05	.132	.270	.767	.081	.122
OCB06	.157	.293	.717	.089	.098
OCB07	.162	.217	.746	.119	.130
OCB10	.180	.671	.265	.167	.182
OCB11	.121	.766	.183	.049	.127
OCB12	.198	.787	.185	.101	.169
OCB13	.205	.766	.183	.157	.100
OCB14	.173	.772	.196	.098	.108
OCB15	.226	.758	.181	-.004	.231
Eigen value	10.535	4.542	2.902	2.864	2.441
Variance(%)	29.263	12.615	8.062	7.956	6.782
Cumulative(%)	29.263	41.878	49.940	57.897	64.679
Cronbach α	.960	.908	.843	.807	.821

IV. 분석결과

1. 상관관계분석

〈표 3〉은 변수들 간의 상관관계를 분석한 결과이다. 분석결과를 살펴보면 첫째, 독립변수인 서번트 리더십은 매개변수 정서적 몰입(.454**)과 규범적 몰입(.364**)과 종속변수인 OCBi(.373**)와 OCB0(.433**)에 유의한 정(+)의 영향을 관계를 가지는 것으로 분석되었다. 둘째, 매개변수인 정서적 몰입이 종속변수인 OCBi(.437**)와 OCB0(.556**)에 유의한 정(+)의 영향을 관계를 가지는 것으로 분석되었다. 마지막으로 매개변수인 규범적 몰입이 종속변수인 OCBi(.358**)와 OCB0(.335**)에 유의한 정(+)의 영향을 관계를 가지는 것으로 분석되었다.

〈표 3〉 상관관계분석

상관관계분석(N=585)							
변수	Mean	SD	서번트리더십	정서적몰입	규범적몰입	OCBi	OCBo
서번트리더십	3.467	.694	1				
정서적몰입	3.526	.807	.454**	1			
규범적몰입	2.862	.867	.364**	.536**	1		
OCBi	3.160	.726	.373**	.437**	.358**	1	
OCBo	3.656	.672	.433**	.556**	.335**	.585**	1

** 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다.

2. 최종 확정된 구조모형 및 가설의 검증 결과

본 연구에서 제시하였던 가설화된 모델은 구조방정식모델을 통해 검증되었다. 가설화된 모델은 비교적 적합한 것으로 나타났다($\chi^2=2349.41$, d.f.=586, $p<.001$; NFI=.96, NNFI=.97, CFI=.97).

〈표 4〉 연구모형의 적합도 지수

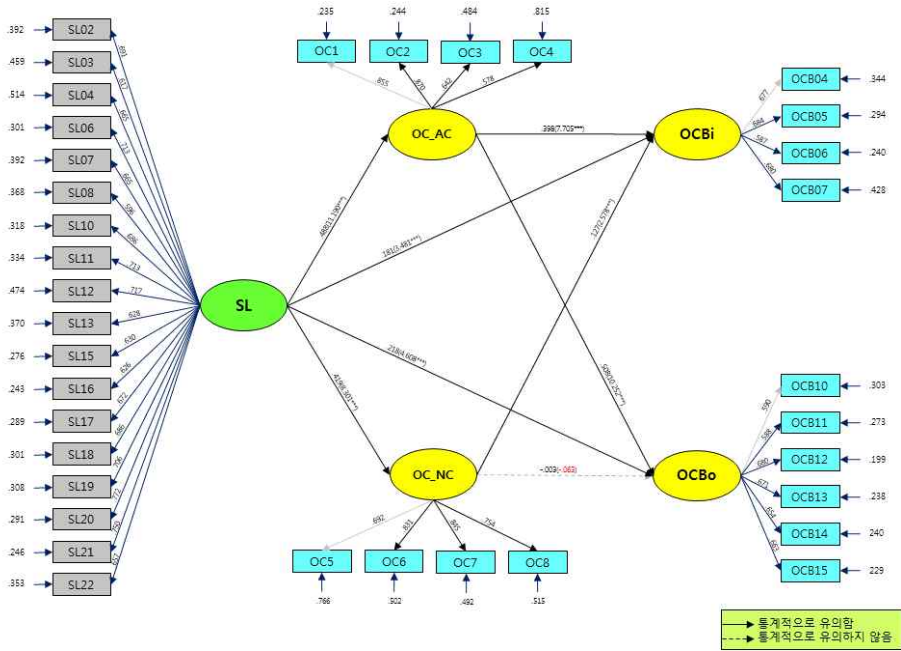
적합도 기준	절대적합지수					증분적합지수				간명적합지수		
	χ^2	$\chi^2/d.f$	GFI	RMR	RMSEA	NNFI	NFI	IFI	CFI	AGFI	PNFI	PGFI
평가 기준	-	≤ 5.0	≥ 0.9	조사자 결정	$0.5 \leq x \leq 0.8$	≥ 0.9	≥ 0.9	≥ 0.9	≥ 0.9	≥ 0.9	모델간 비교	모델간 비교
표본 (n=585)	2349.41 (df:586***)	4.01	0.89	0.04	0.079	0.97	0.96	0.97	0.97	0.86	0.89	0.71

Sources: χ^2 (Chi-square), GFI(Goodness of Fit), AGFI(Adjusted GFI), RMR(Root Mean square Residual), RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation), NFI(Normed Fit Index), CFI(Comparative Fit Index),PGFI(Parsimony Goodness of Fit Index)

〈그림 1〉는 각 변수들 간의 경로계수 및 T-value 값들을 보여주고 있으며, 이를 바탕으로 가설과 관련된 구체적인 분석결과들은 〈표 5〉에 제시되고 있다.

〈그림 1〉를 통해, ‘서번트 리더십과 조직몰입’, ‘서번트 리더십과 OCBi’, ‘서번트 리더십과 OCBO’간의 직접효과에 대해 살펴보겠다.

〈그림 1〉 실증분석



가설 1(서번트 리더십이 부하들의 조직시민행동에 미치는 영향)은 서번트 리더십과 OCBi의 경로계수가 0.181($p < .01$), 서번트 리더십과 OCB0의 경로계수가 0.218($p < .01$)이고, 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

가설2는 서번트 리더십이 부하의 조직몰입에 미치는 영향에 대한 것으로 우선 가설 2-1(서번트 리더십이 부하들의 정서적 몰입간의 관계)은 경로계수 0.488($p < .01$)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 2-2(서번트 리더십이 부하들의 규범적 몰입간의 관계)는 경로계수가 .419($p < .01$)으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타남으로써 채택되었다. 따라서 가설2는 채택할 수 있을 것이다.

〈표 5〉 연구모형의 직접효과·간접효과·총효과 및 가설유무

경로				직접효과	간접효과	총효과	가설 유무	
				경로계수 (t-값)	경로계수 (t-값)	경로계수 (t-값)	직접 효과	매개 효과
가설1-1	서번트 리더십	→	OCBi	.181*** (3.481)	-	.181*** (3.481)	채택	-
가설1-2		→	OCBo	.218*** (4.608)	-	.218*** (4.608)	채택	-
가설2-1		→	정서적 몰입	.488*** (11.190)	-	.488*** (11.190)	채택	-
가설2-2		→	규범적 몰입	.419*** (8.301)	-	.419*** (8.301)	채택	-
가설4-1	서번트 리더십	정서적 몰입	OCBi	.181*** (3.481)	.248*** (6.621)	.429*** (9.199)	채택	부분 매개
가설4-3		규범적 몰입					채택	부분 매개
가설4-2	서번트 리더십	정서적 몰입	OCBo	.218*** (4.608)	.247*** (6.724)	.465*** (10.218)	채택	부분 매개
가설4-4		규범적 몰입					채택	기각
가설3-1	정서적 몰입	→	OCBi	.398*** (7.705)	-	.398*** (7.705)	채택	-
가설3-2		→	OCBo	.508*** (10.252)	-	.508*** (10.252)	채택	-
가설3-3	규범적 몰입	→	OCBi	.127*** (2.578)	-	.127*** (2.578)	채택	-
가설3-4		→	OCBo	-.003 (-.063)	-	-.003 (-.063)	기각	-

p*(0.1(t)1.645), p**(0.05(t)1.96), p***<0.01(t)2.54)

〈표 6〉은 서번트 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향에서 조직몰입의 매개효과를 검증하는 것이다. 이를 위해 Mplus 7.0을 활용하여 매개효과검증(MacKinnon et al.,1995)을 실시하여 각 경로의 개별 매개효과와 유의성을 검증하였다.

〈표 6〉 최종모형의 매개효과 유의성 검증

경로				매개변수별 간접효과	총 간접효과
				경로계수(t-값)	경로계수(t-값)
가설4-1	서번트 리더십	정서적 몰입	OCBi	.166*** (5.690)	.231*** (7.810)
가설4-3		규범적 몰입		.065*** (2.707)	
가설4-2	서번트 리더십	정서적 몰입	OCBo	.233*** (8.185)	.233*** (7.932)
가설4-4		규범적 몰입		.000 (-0.007)	

p*(0.1(t)1.645), p**(0.05(t)1.96), p*** (0.01(t)2.54)

서번트 리더십이 개인차원의 시민행동(OCBi)에 미치는 영향에서 정서적 몰입과 규범적 몰입의 매개효과를 검증결과는 다음과 같다.

서번트 리더십→정서적 몰입→OCBi의 경로계수는 .166(5.690***)로 통계적으로 유의한 것으로 나타났고, 서번트 리더십→규범적 몰입→OCBi의 경로계수는 .065(2.707***)로 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다. 정서적 몰입과 규범적 몰입의 간접효과의 경로계수가 모두 유의하게 나타나 서번트 리더십이 OCBi에 미치는 영향에서 정서적 몰입과 규범적 몰입이 각각 통계적으로 유의하게 매개하는 것으로 확인되었다. 정서적 몰입과 규범적 몰입의 매개효과가 갖는 상대적 비중을 검토하면 OCBi에 대한 매개요인들의 영향력 정도를 파악할 수 있다. 서번트 리더십이 OCBi에 미치는 영향에서 매개변수(정서적 몰입, 규범적 몰입)의 총 간접효과(.231)에서 각각의 매개변수가 차지하는 비율을 보면, 정서적 몰입은 약 71.8(.166/.231)%, 규범적 몰입은 약 28.1%(.065/.231)로 정서적 몰입이 규범적 몰입에 비해 더 큰 매개효과를 가지는 것으로 분석되었다.

서번트 리더십이 개인차원의 시민행동(OCBo)에 미치는 영향에서 정서적 몰입과 규범적 몰입의 매개효과를 검증결과는 다음과 같다.

서번트 리더십→정서적 몰입→OCBo의 경로계수는 .233(8.185***)로 통계적으로 유의한 것으로 나타났고, 서번트 리더십→규범적 몰입→OCBo의 경로계수는 .000(-0.007)로 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되었다. 따라서 정서적 몰입의 간접효과의 경로계수만 유의하게 나타나 서번트 리더십이 OCBo에 미치는 영향에서 정서적 몰입이 통계적으로 유의한 매개효과를 가지는 것으로 확인되었다.

V. 결 론

본 연구는 사회 전반에 걸쳐 증가하고 있는 “부하들의 조직몰입을 증가 시킬 수 있는 리더십 유형이 무엇인가?”라는 고민에서 출발하였으며, 적합한 리더십 유형으로 서번트 리더십에 초점을 두었다. 그 결과 서번트 리더십이 부하들의 조직몰입에 어떠한 영향을 미쳐서 조직시민행동에 영향을 미치는지에 대해 구조적 관계를 설정하게 되었으며 구조모형을 활용하여 실증 분석하였다. 분석결과 및 시사점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 서번트 리더십은 부하들의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미쳤다. 이는 상사가 서번트 리더로서 부하들을 배려하고 지원해 줄 때, 부하들의 몰입도가 상당 부분 증가될 수 있음을 보여준다. 기존의 연구에서는 리더가 직원들의 조직 몰입을 증가시켜주는데 중요한 역할을 할 수 있음을 보여주었다(Chen et al., 2000; Liden et al., 2008; Thomas & Lankau, 2009). 본 연구에서도 기존의 연구와 일치되는 것으로 나타났다.

둘째, 서번트 리더십은 부하들의 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미쳤다. 이러한 결과는 리더십이 부하들의 직무태도에 중요한 영향을 미친다는 기존의 연구들(Barnett & Brennan, 1997; Madlock, 2008)과 일치된 결과들을 보여주고 있다.

셋째, 서번트 리더십이 조직시민행동에 미치는 직접적인 영향에 더하여 추가적으로 조직몰입의 매개효과를 확인할 수 있었다. 이상의 결과들을 종합해 보면, 서번트 리더십이 부하들의 태도와 행동에 얼마나 영향을 주는지에 대해서 이해할 수 있게 된다. 즉, 서번트 리더는 부하들의 잠재력과 역량을 확인하여 성장과 개발을 도와줌으로써 부하들이 직무에 대한 만족과 조직에 대한 몰입을 높여준다는데 의의가 있을 것이다.

본 연구의 결과를 통하여 제시할 수 있는 주요 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 서번트 리더십과 조직시민행동간의 관계에서 조직몰입의 매개역할을 검증해낸 것으로 기존의 서번트 리더십 연구를 이론적으로 더욱 확장한 것이라고 볼 수 있다.

둘째, 기존의 연구들에서는 서번트 리더십을 호텔, 관광, 서비스 산업 등의 조직에 적합한 리더십으로 인식하여 연구가 주로 진행되었다. 하지만 본 연구에서는 서번트 리더십이 다른 조직에서도 충분히 성공적으로 적용될 수 있는 리더십이론임을 검증하기 위하여 병원조직을 대상으로 하여 서번트 리더십의 효과성을 실증적으로 검증하였다. 이러한 본 연구의 결과가 기타 조직에서도 서번트 리더십이 기존의 전통적인 리더

심을 대체하거나 보완할 수 있는 리더십 유형으로서 적용해 볼 수 있음을 시사해 줄 것이라 여겨진다.

참고문헌

- 공태현·한용수. (2013). 의료기관 종사자들의 직장몰입을 위한 직종별 상사의 바람직한 리더십 행태. 「경영정보연구」, 32(1): 153-171.
- 권정언·권상집. (2011). 진성 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향: 정서적 몰입의 매개효과를 중심으로: 정서적 몰입의 매개효과를 중심으로. 「기업교육연구」, 17(2): 107-127.
- 김은숙·유승흠·손태용·박은철. (2011). 치과위생사의 서번트 리더십 지각수준이 직무만족, 조직 몰입 및 이직의사에 미치는 영향. 「병원경영학회지」, 16(4): 1-16.
- 김정식·류은영·박성민. (2010). 서번트 리더십이 부하의 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개역할을 중심으로. 「정책분석평가학회보」, 21(3): 239-271
- 서인덕·이원형. (2006). 조직문화, 리더십 그리고 조직시민행동 간의 관계에 있어서 리더신뢰 및 조직몰입의 매개효과. 「인적자원관리연구」, 13(4): 71-106.
- 손명희·강소영. (2012). 중소병원 간호관리자의 서번트리더십이 간호사의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 「한국간호과학회 학술대회」, 2012(10): 188.
- 이용철·최수형. (2002). 병원 조직문화 및 조직몰입과 조직시민행동 간의 관계에 관한 연구. 「한국병원경영학회지」, 7(2): 1-23
- 이은주·김광점. (2006). 서번트 리더십이 병원종사자 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 「병원경영학회지」, 11(2): 1-15.
- 이재훈·양윤모·김충현. (2011). 서번트 리더십과 직무만족, 조직몰입 및 조직시민행동 간의 관계: 병원종사자의 공공서비스신념의 조절효과를 중심으로. 「병원경영학회지」, 16(3): 19-40.
- 정기산. (2002). 중간관리자의 리더십 유형별 행동특성과 신뢰와의 관계. 박사학위논문, 서울대학교 대학원.
- 최동주·이묘숙. (2010). 서번트 리더십과 조직시민행동 간의 조직몰입과 조직신뢰의 매개효과 검증: 외식기업을 중심으로. 「산업혁신연구」, 26(1): 133-166.
- Barbuto, J. and Wheeler, D. (2006). Scale development and construct clarification of servant Leadership. Group and Organization Management, 31(3): 300-326.
- Boyer, G. B. (1999). Turning points in the development of male servant-leaders. Proquest Information and Learning, 9918504

- Chen, G., Gully, S. M., Whiteman, J., & Kilcullen, R. N. 2000. "Examination of the relationships among trait-like individual differences, state-like individual differences, and learning performance." *Journal of Applied Psychology* 85:835-847.
- Daft, R. L. (2008). *The Leadership Experience*: South-Western. Cincinnati, OH.
- Deluga, R. J. (1994). Supervisor trust building, leader-member exchange and organizational citizenship behaviour. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67(4): 315-326.
- Ehrhart, M. G. (2004). Leadership and procedural justice climate as antecedents of unit-level organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 57(1): 61-94.
- Greenleaf, R. K. (1977). *Servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and greatness*. New York: Paulist Press.
- Hui, C., Lee, C., & Rousseau, D. M. (2004). Psychological contract and organizational citizenship behavior in China: investigating generalizability and instrumentality. *Journal of Applied Psychology*, 89(2), 311-321.
- Konovsky, M. A. & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of management journal*, 37(3): 656-669.
- Lam, S. S., Hui, C., & Law, K. S. (1999). Organizational citizenship behavior: Comparing perspectives of supervisors and subordinates across four international samples. *Journal of Applied Psychology*, 84(4): 594-601.
- Laub, J. A. (1999). *Assessing the servant organization: Development of the Servant Organizational Leadership Assessment(SOLA) instrument*. Unpublished doctoral dissertation. Florida Atlantic University.
- Liden, R. C., Wayne, S. J., Zhao, H., & Henderson, D. (2008). Servant leadership: Development of a multidimensional measure and multi-level assessment. *The leadership Quarterly*, 19, 161-177.
- MacKinnon, D. P., Warsi, G. & Dwyer, J. H. (1995). A simulation study of mediated effect measures. *Multivariate behavioral research*, 30(1): 41-62.
- Mayer, R. C. & Schoorman, F. D. (1992). Predicting Participation and Production Outcomes Through a Two-dimensional Model of Organizational Commitment. *Academy of Management Journal*, 35(3): 671-684.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1(1): 61-89.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance,

- and normative commitment to the agency: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61(1): 20-52.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors : A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26: 513-563.
- Rainey, Hal. G. (2009). *Understanding and Managing Public Organization*. 4th edition. Jossey-Bass.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2013). *Essentials of organizational behavior*. Pearson Higher Ed.
- Scholl, R. W. (1981). Differentiating organizational commitment from expectancy as a motivating force. *Academy of management Review*, 6(4): 589-599.
- Sendjaya, S., Sarros, J. C., & Santora, J. C. (2008). Defining and measuring servant leadership behaviour in organizations. *Journal of Managemnt Studies*, 45(2), 402-424.
- Solinger, O. N., Van Olffen, W., & Roe, R. A. (2008). Beyond the three-component model of organizational commitment. *Journal of applied psychology*, 93(1): 70-83
- Spears, L. C. (1995). *Insight on leadership: Service, stewardship, spirit and servant leadership*. New York: Jonh Willey & Sons, Inc.
- Stone, A. G., Russell, F. R., & Patterson, K. (2004). Transformational versus servant leadership: A difference in leadership focus. *The Leadership and Organization Development Journal*, 25(4), 349-361.
- Weiner, Y. (1982)., Commitment in Organizations: A Normative View, *Academy of Management Review*, 7(3): 418-428.
- Whetstone, J. T. (2002). Personalism and moral leadership: The servant leaders with transforming vision. *Business Ethics*, 11(4): 385-392.
- Williams, L. J. & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behavior. *Journal of management*, 17: 601-617.
- Yukl, G. (2006). *Leadership in Organizations*, Pearson Education. New Jersey.