

진성리더십 및 조직지원 인식이 조직시민행동에 미치는 영향

Effects of Authentic Leadership and Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior

진윤희, 김성종

단국대학교 행정법무대학원, 단국대학교 행정학과

Yun-Hee Jin(yunheejin@dankook.ac.kr), Sung-Jong Kim(poec@dankook.ac.kr)

요약

본 연구는 사회복지시설종사자의 기능적 역할행동이 서비스의 질적 수준 제고를 위해 중요하다는 논의 과정에서 관심을 끌고 있는 조직시민행동에 영향을 미치는 요인을 파악할 목적으로 수행되었다. 조직시민행동의 선행요인으로 논의되고 있는 다양한 요인 중에서 진성리더십과 조직지원인식을 선정하고 직무열의를 매개적 역할을 하는 변수로 연구모형을 구축하고 연구가설을 검증하기 위하여 실증적 분석을 실시하였다. 이를 위해 용인시에 있는 장애인복지시설과 노인복지시설에서 종사하는 230명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며 총 216부를 분석 자료로 활용하였다. 연구결과 진성리더십과 조직지원인식은 직무열의와 조직시민행동과 유의한 정(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났으며 직무열의는 조직시민행동과 선행요인인 진성리더십과 조직지원인식간의 관계에서 완전매개역할을 하는 것으로 나타났다. 진성리더십과 조직지원인식은 직무열의에 직접적인 정적영향을 미치며, 조직지원인식의 영향력이 진성리더십에 비해 큰 것으로 나타났다. 이는 감정노동자인 복지시설종사자에게 인지적인 태도만을 요구하는 조직보다는 조직지원인식(물질, 인적지원)과 같은 보상체계의 확보가 중요함을 시사하고 있다.

■ 중심어 : | 조직시민행동 | 진성리더십 | 조직지원인식 |

Abstract

This study investigates the effects of authentic leadership and organizational supports on the organizational citizens behavior of public welfare facility employee. Structural equation model with four latent variables were constructed to test the hypothetical relationships between variables. Out of 230 people from welfare facilities in Yong-in City were sampled and 216 were answered the questionnaire. Results suggests that authentic leadership and organizational support perceptions were shown to have a positive(+) significant effects on the job engagement and organizational citizenship behavior. Authentic leadership and perceived organizational support are effected as a direct positive effect on job engagement, and the influence of perceived organizational support was recognized as greater fact than the authentic leadership. Variable 'job engagement' took a intermediating role between two independent variables and organizational citizenship behavior. Based on the hypothesis test results we might conclude that welfare facility employee whose task require emotional engagement need to be supported by systematic plan of material resources.

■ keyword : | Organizational Citizen Behavior | Authentic Leadership | Perceived Organizational Support |

I. 서론

사회복지시설 종사자의 기능적 역할행동이 시설이 제공하는 서비스의 질적 수준 제고에 있어서 중요하다. 이는 인식의 고조와 함께 구성원의 자발적 역할 외 행동인 조직시민행동에 대한 관심이 높아지고 있다. 사회복지시설은 업무의 특성상 조직에서 공식적으로 요구하는 역할행동 만으로는 고객 및 이해관계자들을 만족시키기 어렵고, 직무기술서나 업무분장표에 공식적으로 명기된 역할 외에 자발적인 공헌 활동인 조직시민행동이 필요하기 때문이다[1-4]. 조직시민행동은 조직에 공헌하고자 하는 조직구성원의 자발적인 역할행동으로, 사소하지만 자발적이고 간접적인 협력 행동들이 장기적으로 누적될 때 조직의 총체적 생산성 향상과 개인의 직무효율성 증가로 나타나는 것으로 밝혀지면서 조직행동연구 분야에서 주목을 받고 있다[5][6].

전통적으로 선행연구들은 조직시민행동에 영향을 미치는 선행요인을 개인특성, 업무특성, 조직특성 세 가지 측면에서 접근하고 있다. 그러나 최근 많은 연구들이 조직의 관리적 차원에서 유용한 함의 도출이 가능한 조직특성차원에 대해 이루어지고 있다[4][7-9]. 조직관리 차원의 조직시민행동 선행요인에는 조직공정성인식, 조직신뢰, 리더십특성, 직무만족, 조직지원인식, 심리적 임파워먼트 등이 제시되고 있는데 본 연구는 조직시민행동이 나타나는 과정에서 발생하는 심리적 과정을 설명해주는 이론적 근거로 사회교환이론의 호혜성 원칙이 작용하는 과정에 이론적 근거를 두고 있다. 본 연구에서는 리더십특성인식과 조직지원인식이 직무열의를 통해 조직시민행동으로 나타나는지를 중점적으로 분석하고자 한다.

리더십은 조직의 목표달성을 위한 하나의 관리 행위로서 그 중요성이 있는데 최근 ‘진성리더십’이 많은 연구자들의 관심을 받고 있다. ‘진성리더십’은 리더 스스로가 자아성찰과 자아인식을 통해 형성한 내재된 신념을 바탕으로 자신의 말과 행동이 일치된 일관성 있는 모습으로 구성원과의 관계를 지속적으로 형성해 나가는 리더십이다. 리더가 영감 있는 비전과 목표를 제시하고 부하들에게 희망을 심어 준다면, 그들은 동료나

고객과 더욱 긍정적이고 협조적인 인간관계를 맺고 조직의 성과를 높일 것으로 기대할 수 있기 때문이다.

진성리더십은 변혁적 리더십, 서번트 리더십 등의 근간이 되는 구조를 이루고 있으며, 진성리더십을 현장에 접목했을 경우 조직 내에서 리더는 구성원들의 지지와 더불어 구성원들에게 적절한 동기를 부여함으로써 조직 전체의 높은 성과를 달성할 수 있는 기초가 되는 것이다[10]. 이러한 이론적 논의를 근거로 본 연구는 진성리더십인식과 조직지원인식이라는 선행요인과 결과변수인 조직시민행동과의 관계에 있어서 직무열의를 매개로 하는 변수들 간의 구조적 연관성을 분석하고 경로관계를 파악하는 것을 주요 목적으로 수행되었다.

직무열의가 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설은 조직시민행동을 일종의 직무수행 태도가 나타난 것으로 보고, 직무열의가 태도의 형성과 변화에 영향을 미치는 요인의 하나로 보는 관점에서 접근할 수 있다. 진윤희(2015)의 연구에서 직무수행 태도의 정서적 측면에 해당하는 직무열의가 고객지향행동에 긍정적인 영향력을 미치고 있음을 규명하였다[11]. 이러한 선행연구 결과로부터 진성리더십은 직무열의가 높아지는 중요한 선행요인이며 직무열의가 높을수록 조직시민행동에도 영향을 미칠 것으로 예측할 수 있다.

조직시민행동의 또 다른 선행요인으로 조직지원인식이 있다. 조직지원인식은 조직의 관리적 차원에서 이루어지는 활동의 특성에 관한 종사자의 인식이다. 조직구성원은 조직으로부터 가치 있는 존재로 인정받는다고 인식할 때 조직이 바라는 태도 또는 행동을 하게 되는 경향을 보이게 되며 조직의 목표달성에 적극적으로 기여할 것으로 기대할 수 있을 것이다[12]. 경제적 보상과 같이 조직과 구성원 간에 물질적인 급부에 기반한 경제적 교환과, 조직과 구성원 간에 상호신뢰에 근거한 사회적 교환이 활발히 이루어질 경우 조직의 애사심은 물론 직무만족과 조직몰입도 높아지는 효과가 있으며, 이로 인해 고객서비스 품질 역시 높아지게 될 것이다[13]. 이러한 논의를 근거로 애사심으로 인한 역할 외 행동은 조직시민행동에 영향을 미칠 것이라는 예측을 할 수 있다. 이를 바탕으로 조직지원인식은 종사자들의 직무열의를 높이고 조직시민행동으로 영향을 미칠 것

이라는 가설적 관계를 설정할 수 있을 것이다.

본 연구에서는 리더십 특성인 진성리더십과 개인적 차원의 조직지원인식이 긍정적 정서인 직무열의를 매개로 조직시민행동에 미치는 영향을 구조방정식 모형을 통해서 분석하고자 한다. 본 연구의 결과는 선행 연구에서 논의되었던 조직시민행동의 영향요인이 사회복지조직 종사자들에게서는 어떻게 나타나고 있는지를 확인하게 해주고 나아가 사회복지조직 종사자들의 인적자원관리를 통한 조직유효성 제고에 시사점을 제공해줄 것으로 기대한다.

II. 이론적 배경 및 선행연구 검토

1. 진성리더십

진성리더십(authentic leadership)은 긍정적 조직행동, 윤리적 리더십 등의 학문분야에서 등장한 개념이다. Avolio, et.al.은 (2004) 진실된 리더란 “자신과 타인들의 가치들과 도덕적 관점, 지식, 강점 및 자신들이 행동하는 맥락을 알고 있는 것으로 지각되는 사람들로서, 자신 있고, 낙천적이며, 유연하고 높은 도덕적 특성을 가진 사람”으로 정의하면서, 진성리더십을 바람직한 리더십 유형으로 제시하였다[14][15]. 진성리더십을 발휘하는 리더는 자신이 누구인지를 알고, 자신이 믿고 있는 가치를 명확하게 인식하며, 자신의 믿음과 가치를 행동으로 보여주며 자신을 따르는 사람들과 투명하고도 개방적인 상호작용을 하는 특징이 있다는 것이다[10].

진성리더십의 구성 요인은 학자간의 약간의 차이가 있으나 본 연구에서는 Walumbwa et al.(2008)이 제안한 자기인식(self-awareness), 관계적 투명성(relational transparency), 내재화된 도덕적 관점(internalized moral perspective), 균형된 정보처리(balanced processing of information) 구성개념을 따르기로 하였다[20]. Avolio et.al. (2005)는 이들 하위변수들이 각각 독립적이기 보다는 상호작용을 하는 것으로 보았다. ‘자기인식’은 자신의 강점, 약점, 특질 등에 대한 명확한 인식을 하는 것을 의미하고, ‘관계적 투명성’은 스스로 인식하고 있는 자기(self)를 조직에서 관계를 맺고 지내는 다른 사람에

게 솔직하게 보여주는 모습을 의미한다. ‘균형된 정보처리’는 자신이 가지고 있는 신념에 도전이 되는 정보일 지라도 이를 객관적으로 처리하며 왜곡하거나 과장하지 않는 태도를 말한다. ‘내재화된 도덕적 관점’은 상황에 맞추어 행동하기보다는 자신의 기준을 입각하여 결정을 내리는 특징을 말한다.

고객을 접점에서 서비스하는 조직을 대상으로 연구한 결과들은 진성리더십이 직원들의 조직시민행동에 긍정적인 결과를 미치고 있음을 제시하고 있다[15-17]. 김명희·남차현(2013)의 연구는 진성리더십이 조직시민행동에 긍정적 영향을 미친다는 연구결과를 제시하면서 인적자원관리가 중요한 외식산업에서 진성리더십과 같은 높은 도덕성을 가진 인간중심형의 리더십을 발휘할 수 있도록 근무환경을 조성해야함을 제안하고 있다. 권용섭·임재강(2015)의 연구는 지방자치단체 공무원의 진성 리더십을 개발하기 위해 교육훈련을 통한 자기인식 향상과 관계의 투명성 등의 역량 강화가 필요함을 보여주고 있다[18].

2. 조직지원인식

조직지원인식(perceived organizational support; POS)은 Eisenberger, et al.(1990)에 의해 제시된 개념으로 조직구성원이 자신의 복지와 안녕에 대해 조직이 관심을 가지고 있다고 인식하고 믿는 것이다[12]. 조직이 종사자에게 직무행동을 원활히 할 수 있도록 다양한 지원을 하고, 이를 통해 자신이 조직으로부터 인정받고 있다는 것을 인식하는 정도로 정의하기도 한다[18]. 사회적 교환이론에 의하면 조직지원인식은 조직구성원이 조직으로부터 인정받고 있다는 믿음이 있으면 조직에 몰입할 수 있게 되며, 조직지원을 많이 받고 있다고 지각하는 구성원은 정서적 몰입이 더 높아지고, 조직에 보답해야겠다는 의무감을 더 많이 느끼게 된다는 것이다[19][20]. 조직의 지원을 인식한 조직구성원은 조직차원의 지원에 대한 보답으로 바람직한 태도와 행동을 함으로써 개인과 조직 간의 교환관계에서 균형을 유지하려고 한다는 것이다. 이러한 균형관계는 직접적 보상 없이도 조직을 위해 희생하고, 자발적으로 일하고, 주어진 책임 이외의 부가적 부담을 기꺼이 떠맡는 조직시민

행동으로 연결된다고 보고 있다[21].

Eisenberger(1999)등의 연구결과는 보상과 같은 물질적인 지원이 자기결정과 유능감 지각을 증가시키고 결국 내재적 동기까지 증가시키는 것으로 밝히고 있으며, 통제욕구가 강한 사람일수록 자율성인식을 바꾸는 보상의 조건에 관해 고조된 반응을 보이고 결국 내재적동기의 변화를 보인다고 한다. Shore & Wayne (1993)에 의하면 호혜성(reciprocity)을 기반으로 하는 사회적 교환이론에 그 이론적 근거를 두고 있는 ‘조직지원인식’이 ‘조직몰입’에 비해 ‘조직시민행동’을 예측하는데 개념적 관련성이 더 높다고 한다. 조직이 자신들을 존중해주면 조직구성원은 조직에 대한 감정적 애착을 갖게 되며 나아가 조직 목표달성을 위해 노력할 때 더 많은 보상을 얻게 된다는 기대감을 갖게 되기 때문이라는 설명이다[22].

이상의 논의를 종합해 볼 때, 조직의 지원을 인식한 조직원은 조직에 대한 의무감과 애착을 갖게 되고 그 결과 직무열의가 높아지며 조직시민행동을 할 가능성이 높아진다는 가설적 관계를 상정할 수 있다.

3. 직무열의

‘직무열의’는(job engagement)는 ‘직무소진’ (job burn-out)과 대비되는 개념으로 긍정심리학과 조직행동이론에서 핵심적 태도변수로 간주되고 있다. Schaufeli, et.al. (2002)는 ‘직무열의’의 개념을 “업무에 대하여 긍정성과 적극성을 가지고 헌신하고 몰두하는 마음가짐과 태도” 또는 “작업과 관련된 긍정적이고 성취적 지향적인 마음의 상태 및 태도”로 정의하였다[23]. 직무열의는 활력(vigor), 헌신(dedication), 몰입(absorption) 세 가지 동기적 개념으로 구성되어 있다 [14][23]. ‘활력’은 일하는 과정에서 유지하는 에너지 수준, 정신적 회복력, 인내력 등을 의미하고, ‘헌신’은 일에 대한 의미부여, 열정, 자부심 등으로 나타난다. ‘몰두’는 직무에 몰입하여 일과 자신을 분리하기 어려운 상태를 의미한다.

진성리더십과 직무열의의 이론적 관련성은 Avolio 등(2004)의 연구에서 발견할 수 있는데 진성리더십이 사회 및 개인정체성, 희망, 신뢰, 긍정적 정서, 낙관주의와 같은 중요한 심리적 과정을 통해 부하의 태도 및 정

서(직무만족, 직무몰입, 조직몰입)와 행동(직무성과, 조직시민행동, 이직행위)에 영향을 미친다고 하는 것이다. Giallonarde, et.al.(2010)는 진성리더십을 높은 자기인식과 맑고 투명한 도덕성을 지닌 균형된 의사결정자로 정의하고 있다[24].

종합하면 진성리더십을 발휘하는 리더들의 높은 도덕성과 윤리성, 투명성, 균형 잡힌 정보처리, 자기인식은 복지시설종사자의 활력, 헌신, 몰입에 긍정적으로 영향을 미칠 것이며 이러한 직무열의는 클라이언트의 서비스 욕구를 확인하고 만족시키기 위한 고객지향성에 간접적으로 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설적 관계를 상정할 수 있을 것이다.

최근 직무열의를 매개로 한 실증연구 결과를 살펴보면, 조직신뢰가 고객지향성에 미치는 영향연구에서 직무열의는 고객지향적 행동으로 관찰되는 직무행동의 중요한 동기임을 실증 분석을 통해 제시하고 있다[25]. 이미현(2014)도 진성리더십과 조직시민행동사이에서 긍정심리자본과 직무열의가 매개적 역할을 하는 것을 실증분석을 통해 제시하였다[14].

4. 조직시민행동

조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior)은 ‘자유재량 행동으로 조직의 공식적인 보상시스템에 의해서는 공식적 또는 직접적으로 인식되지 않는, 실질적 조직 활동에서 조직의 유효성을 증진시키는 조직구성원의 역할의 행동’이라고 정의할 수 있다. Organ(1988) 조직유효성이란 효과적인 조직시스템 유지를 위해 자원을 최소화하여 이를 생산과정에 투입하여 생산과정의 효율과 자원획득을 의미하는 것으로 조직시민행동이 총체적으로 기여한 결과물을 의미한다 [8][26].

William & Anderson(1991)은 조직시민행동을 개인과 조직, 두 차원에서 개인지향 조직시민행동(OCBI)과 조직지향조직시민행동을 제시하였다[18][26]. 또한 조직이 성립되고 유지되는 데 필수적인 요소들을 역할의 기준으로 개인에게 맡겨진 역할의 요구수준을 충족하는 역할 내 행동(in-role behavior)과 주어진 역할을 넘어서는 행동을 하는 역할 외 행동(out-role behavior)으로

나누었다[15][17]. 좀 더 세부적으로 보면 조직시민행동은 행동에 대해 명시적인 보상이나 처벌을 의식하지 않으면서 자신이 수행해야 되는 직무기술서상에 명시된 부분을 넘어서 업무를 수행하는 개인의 자발적 행동을 의미한다고 정의 할 수 있다[4][28]. 유사한 개념으로 자발적 조직행동으로라는 용어로 사용되고 있기도 하지만, 조직시민행동은 조직의 효과성을 높이는 요인이며 자발적이며 대가와 보상을 전제로 하지 않는 조직에서 필요한 행동이므로 자발적 조직행동과는 구별된다고 볼 수 있다[18][29].

조직시민행동과 관련된 하위개념이 30여개가 넘지만 그 개념의 근간은 Katz의 자발적 역할 외 행동이 있다[4][16][30]. 조직시민행동의 하위개념은 이타주의(altruism), 정당한 행동(sportsmanship), 양심적행동(conscientiousness), 예의바른 행동(courtesy), 시민적 덕목(civic virtue) 등으로 구분되었다[8][9][30][31]. 류은영·류병근(2015)은 조직시민행동을 개인의 업무수행 책임을 넘어서, 조직구성원으로 하여금 이기적인 면 없이 동료들을 도와주며, 예상치 못한 업무의 부담을 잘 이겨내면서 적극적으로 조직 활동에 관여하는 것을 포함하는 것으로 정의하였다[32]. 조직시민행동을 직무에 대한 최소한의 요구를 넘어서, 조직을 위해 과업 수행을 지원하는 사회적, 심리적 맥락의 유지와 강화에 기여하는 행동으로 보는 정의도 있다[33].

휴먼서비스를 제공하는 활동을 하는 사회복지시설이 질적으로 높은 수준의 서비스를 제공하기 위해서 조직시민행동이 중요하다는 점에서 조직시민행동은 본 연구의 핵심적 변수가 되며, 조직시민행동에 영향을 미치는 변수들의 구조적 관계를 규명하는 것이 연구의 주요 목적이 된다.

5. 진성리더십과 조직시민행동

진성리더십과 조직시민행동 간의 관계를 규명한 연구를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 진성리더십과 조직시민행동 간의 인과적 관계를 규명한 김명희·김아현·송은주(2014)의 연구결과를 보면 진성리더십은 조직시민행동에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다[26]. 둘째, 김명희·남차현(2013)의 연구결과 진성리더십은

조직시민행동에 직접적인 정적 효과뿐만 아니라 심리자본을 매개로 하는 간접적 효과도 유의함을 보였다[15]. 셋째, 윤인환·장영철(2013)의 연구결과 진성리더십은 조직시민행동에 직접적인 정적 영향을 미치며, 조직후원인식을 매개로 하는 간접적인 정적 영향 또한 유의한 것으로 나타났다[17].

이러한 선행연구 결과로부터 진성리더십은 조직시민행동에 대해 긍정적(+) 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하고 변수 ‘직무열의’의 매개적 역할을 함께 검증하고자 한다.

6. 조직지원인식과 조직시민행동

조직지원인식과 조직시민행동 간의 관계를 규명한 연구를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 박철민(2011)의 연구결과 조직지원인식은 조직시민행동에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다[34]. 둘째, 이종찬(2010)의 연구결과 조직지원인식은 정서적 몰입에 유의한 정적 영향을 미치고, 정서적 몰입은 조직시민행동에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다[35]. 셋째, 조윤희·최우재(2011)의 연구결과 인지된 조직지원이 조직시민행동에 유의미한 정적 영향력을 보이는 것으로 나타났다[3]. 넷째, 조직지원인식이 조직시민행동에 긍정적 영향을 미친다는 연구 결과들이 있다[12][30][31][37][38]. 다섯째, 조직구성원들은 조직으로부터 좋은 보상을 받으면 과업 외의 역할을 수행하는 방식으로 자발적으로 조직에 보답하는 것으로 나타났다[12].

선행연구를 근거로 본 연구에서 조직지원인식은 조직시민행동에 긍정적(+) 영향을 미친다는 가설을 설정하였고, 변수 ‘직무열의’의 매개적 역할에 대한 검증도 수행하게 될 것이다.

7. 진성리더십, 조직지원인식, 직무열의의 관계

진성리더십과 직무열의의 관계에 관한 실증적 차원의 선행연구는 진윤희(2015)가 있다. 진윤희(2015)는 진성리더십이 고객지향성에 영향을 미치는 과정에서 직무열의가 부분매개 역할을 하는 연구결과를 제시하였다[11].

조직지원인식과 직무열의 간의 관계를 규명한 국내

선행연구는 활발하게 이루어지지 못한 실정이며 관련성이 있는 연구가 일부 있다. 오성적(2015)의 연구결과는 조직지원인식은 조직기반 자긍심에 유의한 정적 영향을 미치고, 조직기반 자긍심은 직무열의에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 제시하고 있다[39]. 직무열의와 유사한 개념으로 볼 수 있는 변화몰입과 조직지원인식 간의 관계를 규명한 신제구·최우재(2012)의 연구결과 조직지원인식은 조직구성원들의 변화몰입에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 제시하고 있다[40].

8. 연구가설 및 연구모형

이상의 선행연구 결과를 바탕으로 본 연구에서는 [그림 1]과 같은 연구모형을 구축하였다. 본 연구의 모형은 '조직시민행동'을 종속변수로 하고 조직의 리더십 특성을 나타내는 '진성리더십'과 조직구성원이 인식하는 '조직지원인식'을 독립변수로 하며, 변수 '직무열의'를 매개변수로 설정하고 있다. 변수들 간의 관계의 유무와 긴밀도는 구조방정식 모형(structural equation model)을 통해 추정하고자 한다. 구조모형 분석은 변수 '진성리더십'과 '조직지원인식'이 '조직시민행동'에 직접 미치는 효과와, 매개변수 '직무열의'를 통해 미치는 효과를 검증하는 모형이 수집한 자료와 적합한지를 평가한 후, 설정된 변수들 간의 가설적 관계를 판단할 수 있는 경로계수를 제공할 것이다.

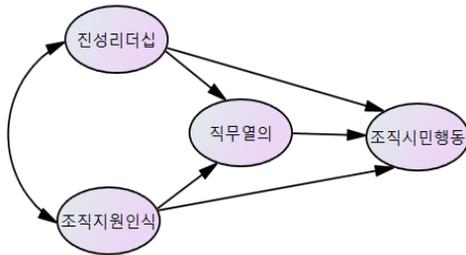


그림 1. 연구모형

지금까지 논의를 요약하면 본 연구에서 검증하고자 하는 가설을 다음과 같이 정리할 수 있다.

가설1: 진성리더십은 직무열의에 영향을 미칠 것이다.

가설2: 진성리더십은 조직시민행동에 영향을 미칠 것이다.

가설3: 조직지원인식은 직무열의에 영향을 미칠 것이다.

가설4: 조직지원인식은 조직시민행동에 영향을 미칠 것이다.

III. 분석결과 및 해석

1. 연구대상

본 연구의 실증분석을 위해 용인시 소재, 노인복지관과 장애인복지관, 청소년 육성재단 등 7군데에 근무하는 복지기관종사자 230명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이 중 작성내용에 누락이 있는 등 불완전한 14부를 제외하고 216부를 분석에 사용하였다. 표본의 인구통계학적 분포는 [표 1]에 제시되어 있는 것과 같다. 전체 조사대상자의 성별은 남성이 39.8%(86명), 여성은 60.2%(130명)으로 나타났으며, 연령은 20대가 27.8%(60명), 30대 47.2%(102명), 40대 22.2%(48명), 50대 2.8%(6명)으로 여성이 남성보다 많고 전체 조사대상의 75%가 30대 이하라는 특징이 있다. 응답자의 재직기간을 살펴보면 71.9%(155명)가 5년 이하 근무자이고 5년에서 10년 사이 19.9%(43명), 10년 이상 8.4%(18명)으로 나타나 응답자의 90% 이상이 재직기간 10년 미만을 보이고 있어 비교적 재직기간이 짧은 사회복지기관의 특성을 잘 보여주고 있다. 직급을 보면 관리자급이 22.3%(48명)으로 나타나고 있어 응답자의 대부분이 일반직원으로 구성되어 있다.

표 1. 표본의 특성

구분	빈도		
	빈도	비율	
성별	남	86	39.8
	여	130	60.2
연령	20대	60	27.8
	30대	102	47.2
	40대	48	22.2
	50대	6	2.8
직급	최고관리자	2	0.9
	중간관리자	46	21.4
	평사원	158	73.1
	기타	10	4.6
재직기간	5년이하	155	71.9
	5-10년	43	19.9
	10년 이상	18	8.4

2. 측정도구의 타당성 및 신뢰도

본 연구에 사용된 변수는 선행연구에서 타당성과 신뢰성이 확인된 도구를 활용하였고, 각 요인은 리커트 방식의 5점 척도로 구성되었다. 가설검증에 앞서 사용된 설문항목의 타당성을 검증하고 공통요인을 찾아내기 위해 요인분석을 실시하였다. 요인추출 방법으로 주성분분석(principle components analysis)를 실시하였으며 지정한 교유치 이상의 값을 갖는 요인만을 추출하였다. 요인을 단순화하기 위한 방법으로는 verimax 회전을 실시하였다. 각 변수의 요인간의 상관관계 정도를 나타내는 요인적재량(factor loading)의 수용기준은 보통 0.3 이상이 지만 본 연구에서는 보다 엄격하게 적용하기 위해 0.4를 기준으로 삼았다. 각 요인이 전체 분산에 대해 설명할 수 있는 정도를 의미하는 고유값(eigen value)은 일반적으로 받아들여지는 기준인 '1' 이상을 기준으로 하였다.

독립변수 '진성리더십'은 Walumba et.al.(2008)의 ALQ(Authentic Leadership Questionnaire)의 16 항목 중 사회복지시설 종사자들에 적합한 11문항을 선택하여 Likert 5점 척도를 이용하여 측정하였다[41].

요인분석결과 고유값 기준 '1'을 충족하는 요인은 4개이며 제1요인은 2.638, 제2요인은 2.490, 제3요인은 2.309, 제4요인은 1.882로 나타났다. 설명된 총 변량은 71.7% 이다. 추출된 4개 요인에 대한 문항분석과 Verimax 회전법에 의해 8회 반복 계산 후 얻어진 결과 진성리더십을 측정하는 전체 11개 문항 모두 요인 적재치 기준 '0.4'를 충족하고 있다. 변수의 분산이 추출된 요인들에 의해 설명되는 정도를 의미하는 공통성(communality)은 모두 기준 값인 0.5를 넘어 분석에 사용할 수 있다고 판단하였다. 척도의 신뢰성을 평가하는 Cronbach의 α 값은 0.8을 넘어 비교적 높은 신뢰도를 보이고 있다.

독립변수 '조직지원인식'은 Eisenberger et. al. (1990)이 개발한, SPOS(Survey of Perceived Organizational Support)의 척도를 토대로 기여에 대한 평가, 존중, 배려, 도움, 관심 등 사회복지기관 종사자들에게 적합한 6개의 축약된 설문 문항을 사용하여 Likert 5점 척도로 측정하였다. 이는 조직지원인식을 측정할 때 응답자들

이 설문외도에 정확히 응답할 수 있도록 하기 위해서 이다[12].

변수 '조직지원인식'에 대한 요인분석 결과 모든 측정항목에서 요인적재치 기준 0.4 값을 상회하고 있으며 공통성 기준도 충족하고 있다. 누적분산설명력은 78.9%이고 고유값은 4.735를 보이고 있고 신뢰성을 평가하는 Cronbach의 α 값은 0.946으로 높은 신뢰도를 보이고 있다.

매개변수인 '직무열의'는 Schaufei et.al. (2002)가 개발한 UWES(Utrecht Work Engagement Scale)의 17개 척도항목을 변형하여 사용하였다. 직무열의의 하위척도는 활력, 헌신, 몰입 세 가지 하위요인으로 구성되어 있다. 주성분분석 결과 고유값 기준을 충족하고 있는 요인은 3개이며 각각 4.039, 3.863, 2.932 의 고유값을 보이고 있다. 설명된 총 변량은 49.4% 이고 추출된 3개 요인에 대한 문항분석과 Verimax 회전법에 의해 11회 반복 계산 후 얻어진 결과 직무열의를 측정하는 전체 17개 문항 중 3개 문항은 요인 적재치 기준 '0.4'를 충족하지 못해 제거되었다. 변수의 분산이 추출된 요인들에 의해 설명되는 정도를 의미하는 공통성(communality)은 모두 기준 값인 0.5를 넘어 분석에 사용할 수 있다고 판단하였다. 척도의 신뢰성을 평가하는 Cronbach의 α 값은 모두 0.8을 넘어 비교적 높은 신뢰도를 보이고 있다.

본 연구의 종속변수인 '조직시민행동'은 Organ (1988)이 제시한 측정항목을 기초로 신뢰도와 타당도를 검증한 총 10개 문항 중 본 연구의 의도에 맞게 수정하여 5 문항을 최종적으로 사용하였다. 모든 측정항목에서 요인적 재치값이 기준치인 0.4 를 상회하고 있으며 공통성 기준 0.5도 충족하고 있다. 누적분산설명력은 72.3%이고 고유값은 3.164를 보이고 있고 신뢰성을 평가하는 Cronbach의 α 값은 0.904으로 높은 신뢰도를 보이고 있다.

3. 측정모형분석

본 연구에서는 탐색적 요인분석을 통해 측정항목으로 재구성된 관측변수에 대해 오직 하나의 잠재변수만 적재되는지에 대한 확인적 요인분석을 통해 측정모형 분석을 수행하였다. 적합도 평가와 모형의 식별을 위한

일련의 확인적 요인분석을 통해 최종 모형으로 제안된 변수들의 측정모형분석 결과는 [표 2]에서 제시되어 있다.

표 2. 표준적재치 및 개념 신뢰도와 타당도 분석

요인	C.R.	AVE	Cronbach α
진성리더십	0.955	0.792	0.943
조직지원인식	0.958	0.841	0.946
직무열의	0.951	0.866	0.883
조직시민행동	0.941	0.760	0.904

$\chi^2=206.17(df=122, p=0.000)$ $Q값=1.69$ $RMR=0.022$
 $GFI=0.91$ $AGFI=0.87$ $NFI=0.94$ $CFI=0.98$ $RMSEA=0.057$

가장 널리 쓰이는 적합도 지수인 χ^2 가 통계적으로 유의미하게 나왔고 표본의 크기에 대한 영향을 고려한 적합도 판단지수로 사용되는 $Q(\chi^2/df)$ 값도 1.769로 적합도 평가기준인 3 이하이므로 적합도 기준을 만족하고 있다. 아울러 적합도 판단의 추가적 지표로 사용되는 평균잔차공분산을 의미하는 RMR은 완벽한 부합도를 가질 경우 0의 값을 취하고 값이 작을수록 바람직한 적합도를 의미한다. 본 연구에서는 $RMR = 0.023$ 으로 제시된 모형이 잔차를 설명할 수 없는 정도가 0.023이므로 적합도가 양호하게 나타났다.

모형이 없는 경우에 비해 설정된 연구모형이 얼마나 자료를 더 설명하는지를 비율로 추정한 절대부합도지수로 가장 널리 활용되는 $GFI=0.91$, $AGFI=0.87$ 로 나타나 모형의 설명력이 90%를 넘어 양호한 적합도로 볼 수 있다. 최근 모집단기반지수로 표본의 크기에 대한 고려를 반영한 부합도지수인 RMSEA (Root Mean Square of Approximation) 값이 0.057로 나타나 모형의 오류 정도가 아주 작은 양호한 모델로 평가할 수 있다. 변인들 간의 공분산이 모두 '0'으로 설정된 기저모델과 비교하여 얼마나 설명력이 높은지를 평가해주는 상대부합도지수인 NFI와 CFI 값도 각각 0.94와 0.98을 나타내고 있어 매우 양호한 적합도를 보이고 있다.

확인적 요인분석 모형의 모수추정결과에서 잠재변수에 대한 요인 부하량이 0.5를 넘게 되면 측정변수의 잠재변수에 대한 수렴타당성을 만족한다고 평가할 수 있다. 측정모형에서 제안한 측정변수들의 표준적재치가 모두 0.7을 초과하며 통계적 유의성이 있어 최소 기준인 0.5를 만족하고 있어 각각의 잠재변수에 대한 수렴타당성을 확보하고 있다.

표 3. 상관계수와 평균분산추출(AVE)

	진성리더십	조직지원인식	직무열의	조직시민행동
진성리더십	0.792			
조직지원인식	0.563	0.841		
직무열의	0.578	0.616	0.866	
조직시민행동	0.555	0.603	0.654	0.760

측정이 제대로 되었는지에 대한 신뢰도와 타당도를 평가하는 지표로 개념신뢰도(CR: construct validity)와 평균분산추출(AVE: average variance extracted)가 사용된다. 신뢰도는 확률오차(random error)와 관련이 있고 타당도는 확률오차 및 체계적 오차(systemic error) 모두와 관련이 있다. 확인적 요인분석 결과 얻은 모수치를 토대로 계산한 CR 과 AVE 값은 [표 2]에 제시된 바와 같고 모든 잠재변수에서 적합성 판정기준인 0.5를 초과하고 있어 개념신뢰도와 타당도를 확보하고 있다.

확인적 요인분석 결과와 함께 잠재변수들 간의 상관계수를 통해 모델에 설정된 잠재변수들이 동일한 구성개념인지를 평가하는 것이 필요하다. 잠재변수의 개념타당도는 통상적으로 잠재변수들 간의 상관계수와 평균분산추출지수를 비교하여 판단한다. 먼저 모델에 포함된 요인들이 동일한 구성개념을 측정하기 위한 하위요인이므로 수학적으로 하나의 요인으로 취급되지 않기 위해서는 잠재변수들 간의 상관계수가 최소 0.9 이하가 되어야 한다.

본 연구 모형에 포함된 잠재변수들의 상관계수 최대값은 0.645로 최소 요건을 충족하고 있다. 다음 단계는 잠재변수 간 상관계수의 최대값 보다 평균분산추출지수의 최소값이 커야 개념타당도가 확보되었다고 판단한다. 본 연구의 분석결과는 [표 3]에서 보는 바와 같이 상관계수 중 최대값인 0.654가 평균분산추출지수의 최소값인 0.760 보다 작으므로 잠재변수들 간의 개념타당도가 확보되었다고 할 수 있다.

4. 구조모형분석과 가설검증

본 연구에서 검증하고자 하는 가설은 측정모형분석을 통해 적합도, 개념타당도, 신뢰도 검증 결과 제시된 구조모형을 통해 검증하였다. 구조방정식에서 사용한

표 4. 구조모형 분석: 가설검증 결과

가설(경로)	경로계수	t	p	채택여부
가설1: 진성리더십→직무열의	0.368	4.96	***	채택
가설2: 진성리더십→조직시민행동	0.161	2.10	**	채택
가설3: 조직지원인식→직무열의	0.449	6.04	***	채택
가설4: 조직지원인식→조직시민행동	0.236	2.97	***	채택
가설3: 직무열의→조직시민행동	0.464	5.09	***	채택

$\chi^2=206.17(df=122, p=0.000)$ Q값=1.69 RMR=0.022 GFI=0.91 AGFI=0.87 NFI=0.94 CFI=0.98 RMSEA=0.057

*** p < 0.01 수준에서 유의함, ** p < 0.05 수준에서 유의함

모수추정법은 최대우도법(maximum likelihood)을 사용하였다. 구조모형분석은 측정모형에서 제시한 잠재 변수와 측정변수를 수정 없이 사용하였으므로 모형의 적합도 지표값이 측정모형의 적합도 지표와 동일한 값을 보이고 있다. 구조모형의 경로계수와 가설의 통계적 유의성을 검증한 결과는 [표 4]에 요약되어 있다. 독립 변수 ‘진성리더십’은 직무열의에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설1이 채택되었다. 가설2에서 확인하고자 했던 진성리더십이 조직시민행동에 미치는 영향도 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향이 있는 것으로 결과가 나왔다.

독립변수 ‘조직지원인식’의 직무열의와 조직시민행동에 미치는 영향도 모두 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나서 가설3, 가설4 모두 채택되었다. 마지막으로 직무열의가 조직시민행동에 미치는 영향도 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 보이고 있어 가설5도 채택되었다. 표준화된 경로계수 값을 비교해볼 때 조직지원인식이 조직시민행동에 미치는 영향이 진성리더십인식이 미치는 영향보다 높게 나타나고 있다.

변수 직무열의는 독립변수들과 종속변수인 조직시민행동과의 사이에서 부분매개 역할을 검증하기 위해 Baron과 Kenny(1986)가 제안한 매개회귀분석을 실시하였다. [표 5]에 제시된 바와 같이 제1단계와 제2단계 회귀분석에서 변수 ‘직무열의’의 매개효과 분석을 위한 조건이 충족되었고 제3단계 회귀분석결과 R² 변화량과 변수 직무열의의 회귀계수가 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있었다. 그리고 변수 ‘진성리더십’과 ‘조직지원인식’의 영향력도 제2단계 회귀분석에서 보다 적게

나타나 ‘직무열의’가 부분매개 효과를 보여주고 있는 것으로 파악되었다. 변수 ‘진성리더십’이 ‘조직시민행동’에 미치는 총 효과는 0.315이며, 그 중 직접효과는 0.184이고 직무열의를 매개로한 간접효과는 0.131이다. 변수 ‘조직지원인식’이 ‘조직시민행동’에 미치는 총 효과는 0.426이며 직접효과는 0.262이고 간접효과는 0.164로 나타났다. 이러한 결과로부터 조직시민행동을 높이는 직무열의는 리더십 특성보다는 조직의 지원에 대한 긍정적 인식에 의해 더 많이 영향을 받는 것으로 해석된다.

표 5. 단계별 매개회귀분석 결과

	직무열의	조직시민행동	조직시민행동
	1단계	2단계	3단계
진성리더십	0.339***	0.315***	0.184***
조직지원인식	0.425***	0.426***	0.262***
직무열의			0.386***
R ² 변화량			0.081*** (F=35.089)
R ²	0.457	0.432	0.512
F	89.812***	80.078***	74.243***

***p < 0.01, 3단계 다공선성 진단(VIF:1.184 < 10)

IV. 결론 및 시사점

본 연구는 사회복지서비스의 질적 수준을 향상시키기 위해서는 서비스 제공자의 조직 내 공식적 역할행동 뿐만 아니라 자발적 역할 외 행동인 조직시민행동이 중요하다는 인식에서 출발하였다. 조직시민행동은 공식적으로 명기된 역할은 아니지만 구성원이 조직의 목표 달성에 필요한 다양한 행동을 자발적으로 취하여 조직

의 유효성을 높이는데 기여하는 활동이다. 진성리더십과 조직지원인식이 직무열의의 매개적 작용을 통해 조직시민행동에 영향을 미치는 것으로 가설적 관계를 설정하고 실증적 자료를 통해 가설을 검증하였다. 용인시 사회복지시설 종사자 230명에게 설문조사를 실시하였고, 구조방정식모형을 통해 자료를 분석한 결과를 정리하면 다음과 같다.

먼저, 독립변수인 '진성리더십'과 '조직지원인식'이 종속변수 '조직시민행동'에 미치는 직접적인 영향은 정적(+)이며 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 두 독립변수의 조직시민행동에 미치는 직접적 영향의 상대적 크기를 비교해 볼 때 변수 '조직지원인식'이 '진성리더십'에 비해 크게 나타나고 있다. 이는 사회복지 시설 종사자의 조직시민행동을 촉진하는 데는 조직이 종사자의 기여도를 인정하고 배려하며 존중한다고 느끼게 해주는 조직지원인식이 진성리더십에 비해 더 큰 영향을 미친다고 해석할 수 있을 것이다.

독립변수 '진성리더십'과 '조직지원인식' 모두 매개변수인 '직무열의'에 정적(+)이며 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것을 확인하였다. 매개변수인 '직무열의'에 영향을 미치는 독립변수들의 상대적 크기를 비교해 볼 때 변수 '조직지원인식'이 '진성리더십'보다 더 큰 영향력을 미치는 것으로 나타나고 있다. 매개회귀분석 결과 변수 '직무열의'는 '진성리더십', '조직지원인식', '조직시민행동'의 관계에서 부분적 매개 역할을 수행하는 것이 확인되었으며 '직무열의'가 '조직시민행동'에 미치는 영향을 나타내는 경로계수 값이 모형 내의 모든 경로계수 값 중에서 가장 큰 값을 보이고 있다.

이러한 결과는 리더십의 특성인 '진성리더십'과 조직의 관리적 측면의 활동과 관련성이 있는 '조직지원인식' 모두 사회복지시설 종사자들의 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미친다고 해석할 수 있다. 진성리더십과 조직지원인식 두 변수의 조직시민행동에 대한 영향력을 상대적으로 비교해 볼 때 조직지원인식의 영향이 더 크며, 이러한 관계는 두 변수가 직접적 영향을 미치기도 하지만 직무열의라는 매개적 변수의 역할을 통해 촉진된다는 것을 말해준다. 조직이 종사자의 활동을 높이 평가해주고, 그들이 소중히 여기는 가치를 인정하고, 개

인의 성장과 발전을 위해 진심으로 배려하며 곤경에 처할 때 조직이 도움을 준다는 것을 인식할 때 종사자 또한 조직에 도움이 되는 일을 적극적으로 하고 동료와의 관계에서도 자발적으로 배려하는 태도를 보이게 된다고 볼 수 있다. 조직의 리더가 내재된 신념을 바탕으로 말과 행동이 일치되는 일관된 모습을 보이는 등 진정성 있는 리더십을 발휘하는 것도 사회복지시설 종사자의 조직시민행동에 긍정적 영향을 미친다고 해석할 수 있다.

조직시민행동에 미치는 경로계수 중 직무열의의 계수가 가장 크다는 것은 본 연구에서는 매개적 역할을 하는 변수로 설정한 직무열의가 조직시민행동의 촉진에 중요한 역할을 하는 변수임을 시사하는 것으로 볼 수 있다.

본 연구는 조직의 유효성이 조직구성원의 자발적이고 능동적인 조직공헌행동에 의해 크게 좌우되는 사회복지시설 종사자들을 대상으로 조직시민행동에 영향을 미치는 변수들의 관계를 경험적으로 분석했다는데 연구의 의의가 있다고 하겠다. 분석 결과로부터 이론적 측면과 조직관리적 측면의 함의를 다음과 같이 도출할 수 있다.

첫째, 조직지원인식이 직무열의를 통해 조직시민행동을 촉진하고 있음을 경험적으로 규명하였다는 점이다. 조직시민행동을 높이기 위해서는 조직이 종사자들을 인정하고 배려하고 존중한다는 인식을 갖도록 노력하는 등 조직지원인식을 제고하는 것이 인적자원관리 측면에서 중요하다는 것이다. 이러한 노력은 직무열의를 제고시켜 직무소진을 방지하는데도 유용한 수단일 수 있다는 점은 사회복지시설의 관리측면에 시사점을 제공하고 있다.

둘째, 이론적 측면에서 볼 때, 직무열의를 매개로 조직지원인식이 조직시민행동에 영향을 미친다는 결과는 조직시민행동이 나타나는 과정에서 발생하는 심리적 과정을 설명해주고 있으며 사회교환이론의 호혜성 원칙이 작용하는 과정에 대한 이론적 관계를 구체화 하는데 기여하고 있다. 직무열의는 진성리더십이 조직시민행동에 영향을 미치는 과정에서도 영향을 미치고 있어 직무열의의 역할에 대한 중요성을 발견한 것도 의의가 있다.

셋째, 최근에 바람직한 리더십으로 주목받고 있는 진성리더십이 조직시민행동과 직무열의 제고에 긍정적 영향이 있음을 확인한 것은 과거 변혁적 리더십에 의한 조직의 효과성 제고가 사회복지 시설의 경우 한계가 있고 리더의 윤리적이고 진정한 태도와 행동이 사회복지 시설의 조직효과성 제고를 위해 강조되어야 한다는 것을 경험적 근거를 통해 제시했다는 점도 관리적 시사점을 제공하고 있다.

넷째, 조직지원인식과 진성리더십의 상대적 영향력을 비교했을 때 조직지원인식이 조직시민행동에 더 큰 영향을 미치고 있는 것으로 나타난 것은 사회복지시설의 경우 조직지원에 대한 인식이 열악해서 나타난 것으로 보인다. 이는 직무소진과 높은 이직률로 나타나는 사회복지시설의 인적자원 관리문제에 대한 접근은 시설종사자들에 대한 조직의 지원을 강화하는 방향으로 진행되어야 한다는 점을 시사한다고 볼 수 있다.

이상의 기여에도 불구하고 본 연구는 자료가 경기도 용인시 사회복지시설 종사자들을 대상으로 수집되었다는 점에서 표본의 대표성에서 오는 일반화의 한계가 있다. 용인시는 수도권에서 갑자기 인구가 늘어나서 팽창하는 사회복지수요에 적절히 대응하는데 압박을 경험한 도시이고, 특히 최근 지방자치단체 과도한 부채로 재정적 어려움을 겪고 있다는 점에서 특수한 점을 유념할 필요가 있을 것이다.

참 고 문 헌

[1] 최혜경, 유은경, 배명선, “민간사회복지조직 구성원들이 지각한 임퍼워먼트가 조직시민행동에 미치는 영향: 조직신뢰의 매개효과 검증,” 한국사회복지조사연구, Vol.42, pp.103-130, 2015.

[2] 이주호, “사회복지조직의 집단문화가 구성원들의 조직시민행동에 미치는 영향: 정서적 조직몰입과 직무만족의 매개효과를 중심으로,” 보건사회연구, 제31권, 제4호, pp.154-192, 2011.

[3] 양점도, 장미향, 김형영, “사회복지조직 관리자의 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향,” 복지행

정논총, 제19권, 제2호, pp.49-78, 2009.

[4] 최소연, “조직공정성이 사회복지사의 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 상사신뢰의 매개효과를 중심으로,” 한국사회복지학, 제57권, 제3호, pp.389-413, 2005.

[5] 신민철, “조직시민행동 선형요인들의 영향관계 분석: 서울시 공무원의 인식을 중심으로,” 지방행정연구, 제23권, 제3호, pp.81-106, 2008.

[6] D. W. Organ, P. M. Podsakoff, and S. B. MacKenzie, *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*, Foundation for Organizational Science: A Sage Publications Series, 2006.

[7] C. A. Smith, D. W. Organ, and J. P. Near, “Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.68, pp.453-463, 1983.

[8] D. W. Organ, *Organizational Citizenship Behavior: The Good Solider Syndrome*, MA: Lexington Books, 1988.

[9] P. M. Podsakoff, S. B. MacKenzie, R. H. Moorman, and R. Fetter, Transformational leader behaviors and their effects on followers’ trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors, *Leadership Quarterly*, Vol.1, No.2, pp.107-142, 1990.

[10] B. J. Avolio and W. L. Gardner, “Authentic leadership development: Getting to the root of positive forms of leadership,” *The Leadership Quarterly*, Vol.16, pp.315-338, 2005.

[11] 진윤희, “사회복지시설종사자의 고객지향성에 관한 연구: 진성리더십과 직무열의를 중심으로,” 한국콘텐츠학회, 제15권, 제11호, 2015.

[12] R. Eisenberger, P. Fasolo, and V. Davis-La Mastro, “Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.75, pp.51-59, 1990.

- [13] J. L. Heskett, W. E. Sasser, and L. A. Schlesinger, *The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction and Value*, New York: Free Press, 1977.
- [14] 이미현, *진정성 리더십이 변화지향 조직시민행동에 미치는 영향: 긍정심리자본과 직무열의의 매개효과를 중심으로*, 조선대학교, 박사학위논문, 2014.
- [15] 김명희, 남차현, "관리자의 진성리더십이 구성원의 조직시민행동에 미치는 영향: 심리자본을 매개효과", *외식경영학회*, 제16권, 제6호, pp.29-47, 2013.
- [16] 김지은, "진정성 리더십이 호텔종사원의 서비스 지향적인 조직시민행동에 미치는 영향", *호텔관광연구*, 제16권, 제4호, pp.149-174, 2014.
- [17] 윤인한, 장영철, "건설현장 소장의 진성리더십이 현장직원의 조직시민행동, 종업원몰입에 미치는 영향과 조직후원인식의 매개효과", *인적자원관리연구*, 제2권, 제2호, pp.65-86, 2015.
- [18] 권용섭, 임재강, "지방자치단체 공무원의 진성리더십이 조직시민행동과 조직침묵에 미치는 영향: 조직지원인식의 매개효과", *지방행정연구*, 제29권, 제2호, pp.327-352, 2015.
- [19] A. W. Gouldner, "The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement," *American Sociological Review*, Vol.25, pp.161-177, 1960.
- [20] P. M. Blau, *Exchange and Power in Social Life*, Weiley, New York, 1964.
- [21] L. M. Shore and S. J. Wayne, "Commitment and Employee Behavior: Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment with Perceived Organizational Support," *Journal of Applied Psychology*, Vol.78, pp.774-780, 1993.
- [22] 이종찬, "조직지원인식이 정서적 몰입, 이직의도 및 조직시민행동에 미치는 영향" *대한경영학회지*, 제23권, 제2호, pp.893-908, 2010.
- [23] W. B. Schaufeli and A. B. Bakker, *The manual for the Utrecht Work Engagement Scale*, Unpublished manuscript, Utrecht University, the Netherlands, 2003.
- [24] L. M. Giallonarde, C. A. Wong, and C. L. Iwasiw, "Authentic Leadership of Preceptors: Predictor of New Graduate Nurses' Work Engagement and Job Satisfaction," *Journal of Nursing Management*, Vol.18, pp.993-1003, 2010.
- [25] 현병무, 김성중, "조직신뢰가 고객지향성에 미치는 영향," *한국콘텐츠학회*, 제5권, 제4호, pp.443-453, 2015.
- [26] 김명희, 김아현, 송은주, "호텔 레스토랑의 진성리더십과 상사신뢰, 그리고 조직시민행동의 영향관계," *외식경영연구*, 제7권, 제2호, pp.117-134, 2014.
- [27] D. Katz and R. L. Kahn, *The Social Psychology of Organizations*, New York: Wiley, 1996.
- [28] T. S. Bateman and D. W. Organ, "Job Satisfaction and good soldier: The relationship between affects and employee citizenship," *Academy of management Journal*, Vol.26, pp.587-595, 1983.
- [29] 이회자, "자발적 조직행동에 관한 개념적 고찰," *배화논총*, 제16권, pp.81-124, 1998.
- [30] R. H. Moorman and B. P. Niehoff, "Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship Between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior?," *Academy of Management Journal*, Vol.41, pp.351-357, 1998.
- [31] S. S. Masterson, K. Lewis, B. M. Goldman, and M. S. Tayer, "Integration Justice and Social Exchange: The Differing Effects of Fair Procedures and Treatment on Work Relationships," *Academy of Management Journal*, Vol.43, pp.738-748, 2000.
- [32] 류은영, 류병곤, "한국중국기업의 조직문화가 조

직시민행동에 미치는 영향: 신뢰의 매개효과를 중심으로," *인적자원관리연구*, 제22권, 제2호, pp.251-276, 2015.

- [33] 신호진, 고희희, "GWP조직문화가 긍정심리자본, 조직몰입, 조직시민행동에 미치는 영향: 제조, 서비스, 금융업 종사자 간 비교분석," *인적자원관리연구*, 제22권, 제2호, pp.295-321, 2015.
- [34] 박철민, "The Effect of Transformational Leadership and Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior," *지방정부연구*, 제5권, 제2호, pp.187-210, 2011.
- [35] 이준찬, "조직공정성 및 조직지원인식이 조직시민행동에 미치는 영향," *인사관리연구*, 제29권, 제4호, pp.35-54, 2005.
- [36] 조윤희, 최우재, "인지된 조직지원과 상사지원이 조직시민행동에 미치는 영향: 조직비전 정립의 조절효과," *경영학연구*, 제40권, 제3호, pp.633-658, 2011.
- [37] M. L. Randall, R. Cropanzano, C. A. Bormann, and A. Birjulin, "Organizational politics and organizational support as predictors of work attitudes, job performance, and organizational behavior," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.20, pp.159-174, 1999.
- [38] C. D. Bultena, *Social Exchange under Fire: Direct and Moderated Effects of Job Insecurity on Social Exchange*, Ph. D. Dissertation, University of North Texas, 1998.
- [39] 오성적, *조직지원인식, 조직기반 자긍심, 사명감이 직무열의와 직무성파에 미치는 영향에 관한 연구*, 인제대학교, 박사학위논문, 2015.
- [40] 신제구, 최우재, "조직지원인식 및 상사지원인식이 변화몰입에 미치는 영향: 셀프리더십의 매개효과를 중심으로," *리더십 연구*, 제3권, 제4호, pp.3-25, 2012.
- [41] F. O. Walumbwa, P. Wang, H. Wang, J. Schaubroeck, and B. J. Avolio, "Psychological processes linking authentic leadership to

follower behaviors," *The Leadership Quarterly*, Vol.21, pp.901-914, 2010.

저 자 소 개

진 윤 희(Yoonhee Jin)

정회원



- 2012년 8월 : 단국대학교 행정법 무대학원(사회복지학석사)
- 2015년 8월 : 단국대학교 대학원 행정학 박사
- 2016년 3월 : 단국대학교 행정법 무대학원 조교수

<관심분야> : 공공관리, 조직행태, 사회정책

김 성 종(Sung-Jong Kim)

정회원



- 1992년 5월 : 미국 The University of Texas at Dallas (정치경제학박사)
- 1993년 3월 : 한국지방행정연구원 책임연구원
- 1994년 9월 ~ 현재 : 단국대학교 행정학과 교수

<관심분야> : 조직행태, 정책분석평가, 공공관리