

서번트 리더십과 직무만족, 조직몰입 및 조직시민행동 간의 관계 : 병원종사자의 공공서비스신념의 조절효과를 중심으로

이재훈*, 양윤모**, 김충현***†

영남대학교 경영학부 교수*, 부산보훈병원 과장**,
영남대학교 사회과학연구소 연구원***†

<Abstract>

A Study on the Relationship between Servant Leadership and Job Satisfaction, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior: Focused on the Moderating Effect of Hospital Employees' Belief in Public Service

Jae Hoon Rhee*, Yoon Mo Yang**, Choong Hyun Kim***†

*School of Business Administration, Yeungnam University**
*Busan Veterans Hospital***
*Institute of Social Science, Yeungnam University****

The purpose of this research is to study empirically the relationship between servant leadership and organizational effectiveness and more importantly the moderating effect of Hospital employees' belief in public service on such relationship.

The result showed that servant leadership positively affects three organizational effectiveness including job satisfaction, organizational commitment and OCB(organizational citizenship behavior). It was also found that Veterans Hospital employees' belief in public service moderated the

* 투고일자 : 2011년 6월22일, 수정일자 : 2011년 7월 13일 게재확정일자 : 2011년 7월 25일

† 교신저자 : 김충현, 영남대학교 사회과학연구소 연구원, 전화 : 053)810-2745, Email: sammsin2@naver.com

relationship between servant leadership and those three organizational effectiveness variables. In other words, those who have strong belief in public service showed higher job satisfaction, organizational commitment and OCB as well as higher service and responsibility mind.

Finally, limitations of the study and suggestions for future studies are presented in the conclusion.

Keywords : *Servant leadership, Veterans Hospital, Belief in Public service, Employees Behavior*

I. 서 론

최근 들어와 급격한 경영환경의 변화와 더불어 병원 의료환경 역시 빠르게 변화하고 있다. 이러한 의료환경의 변화요구에 적극적으로 대처하고 보다 경쟁력 있는 병원이 되기 위해서는 병원 경영 성과창출을 위한 전략적 경영과 더불어 내부조직 구성원에 대한 효율적 관리가 무엇보다도 중요하다고 하겠다. 특히, 병원조직 구성원들의 개인적인 동기와 욕구를 충족시키지 못하면 조직목표 달성에 어려움이 발생할 것이고, 이는 궁극적으로 병원조직의 생존과도 직결될 만큼 중요한 이슈로 대두되고 있다. 이러한 조직 내의 문제를 해결해 줄 수 있는 대안으로 리더십을 들고 있다. 그 이유는 리더십이 구성원들을 목표지향적인 행동으로 유도하여 효율성을 제고시키는 역할을 하기 때문이다. 따라서 리더십에 대한 연구를 통해 조직 내 문제를 해결할 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다(윤창원, 2009).

이를 위해 병원의 경우, 일반 기업과 같은 성과창출형의 리더십 보다는 병원 내의 구성원들간의 관계증진과 신뢰(trust)를 형성할 수 있는 새로운 리더의 역할이 요구된다. 이에 본 연구에서는 도덕성에 기반을 두고 구성원들의 성장과 성공을 통해서 궁극적으로 조직이 추구하는 목표달성에 기여하고, 조직구성원들에게 봉사와 섬김의 정신을 함양케 하는 리더십인 서번트 리더십(servant leadership)이야말로 병원 조직에서 추구해야할 리더십이라고 판단된다.

서번트 리더십은 현장실무자들에게 권한과 책임을 위임하고, 업무를 잘 수행할 수 있도록 지원해주는 리더십이다(Boyer, 1999). 병원과 같은 경영환경 속에서는 고객과 시장에 보다 유연하게 대처하고, 종업원들은 최대한의 서비스 정신을 지녀야 하는데, 이를 위해서는 기존의 전통적인 리더십 스타일보다는 서번트 리더십과 같은 스타일이

이재훈 외 : 서번트 리더십과 직무만족, 조직몰입 및 조직시민행동 간의 관계 :
병원종사자의 공공서비스신념의 조절효과를 중심으로

더욱 중요해지고 있다. 부하들의 자발적인 헌신과 참여를 이끌어 내고, 주인의식과 책임감을 고취시키는 서번트 리더십은 조직력 강화에 있어 매우 중요하다(Boyer, 1999). 또한 서번트 리더십은 구성원의 일체화와 공감대 형성, 리더의 봉사 등을 통하여 기업 목표를 달성하려는 새로운 시각을 제공하고 있다.

물론 서번트 리더십의 일차적 관심은 조직의 생산성이나 효율성 그리고 목표에 대한 집착 보다는 부하에 대한 지원과 성장에 있으며, 도덕적 개발을 통한 상사와 부하 간의 수평적 상호관계를 근간으로 하고 있는 것이 사실이다. 그러나 병원조직에서는 경영수익과 같은 재무적 성과보다는 고객 및 환자에 대한 친절 혹은 의료서비스의 질을 통한 이미지제고와 같은 질적인 성과가 우선시된다고 할 수 있다. 즉, 병원의 성과향상이나 이미지향상은 주로 의료와 그에 따른 서비스를 제공하는 병원 종사자들 각자의 행동에 의해 이루어지고 있어, 구성원 개개인의 태도와 행동이 무엇보다도 중요하며, 이는 곧 병원경영성과와 직결된다고 볼 수 있다.

따라서 본 연구에서는 전국의 보훈병원의 종사자를 대상으로 인간의 존엄성과 가치에 대한 신뢰, 부하들에 대한 섬김의 정신을 강조하는 서번트 리더십이 병원에서의 직무만족과 조직에 대한 몰입, 나아가 조직의 동료들을 기꺼이 도와주고 협동하며 자발적으로 봉사하는 일련의 행동을 의미하는 조직시민행동에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하고자 한다. 아울러 이러한 관계속에서 보훈병원과 같은 공공기관의 종사자가 가지고 있는 특유의 의식수준 즉, 공익을 추구하고, 내원 환자의 건강 도모를 최고의 목표로 하는 병원에서의 근무활동에 필요한 공공서비스 신념이 어떠한 조절효과를 미치는지를 분석하고자 한다.

이러한 연구를 통해 병원내 구성원들의 리더십에 따른 태도와 행동의 변화에 대한 영향을 분석함으로써, 병원조직의 현황을 파악하고 병원 종사자에 대한 인적자원관리의 효율성을 기할 수 있는 방향을 제시하고자 한다.

II. 이론적 논의 및 가설 설정

1. 서번트 리더십(servant leadership)

서번트 리더십(servant leadership)은 Greenleaf(1970)의 ‘The servant as a leader’에서 그 개념이 소개된 이후 이론적으로 정립되기 시작하였다. Greenleaf(1970)는 인간의 기본 속성 속에 자리 잡고 있는 섬김의 욕구에 기반해 부하들에게 어떻게 봉사하고 헌신해야 하는가를 우선적으로 생각하는 것이 서번트 리더십의 핵심

이라고 강조하였다. 따라서 조력자로서의 리더는 존중, 봉사, 정의, 정직 그리고 공동체 윤리 등의 다섯 가지 원칙에 입각하여, 경청하고, 공감대를 형성하고, 고쳐나가고, 깨닫고자 노력해야 하며, 설득해 나가야 할 뿐만 아니라, 자신의 능력 개발을 통해 위대한 꿈을 실현한다. Greenleaf(1970)는 서번트 리더의 특성과 요건으로 최선을 다하고, 선견지명으로서 스투어드십을 발휘하며, 사람을 성장하도록 하는데 몰입하고, 공동체 의식을 구축하도록 노력해야 한다는 것을 제시하였다.

Senge(1995)는 서번트 리더십을 모든 사람의 존엄성과 가치에 대한 믿음, 리더의 권력은 부하로부터 기인한다는 민주적인 원칙에 입각한 리더십이라고 표현하면서, 서번트 리더십에 의해 모든 구성원들이 부서나 팀의 일에 자발적으로 참여함으로써 학습이 촉진된다고 주장하였다. 또한 Sims(1997)는 서번트 리더십을 부하의 인간으로서 존엄성과 가치를 존중하고, 그들의 창조적인 역량을 일깨워 주는 리더십이라고 정의하면서, 서번트 리더란 비전공유를 촉진시키는 학습자, 다른 사람이 필요로 하는 것을 해결해 주기 위해서 권력을 사용하는 사람, 공동체와 협력을 장려하는 사람, 다른 사람의 의견을 잘 수용하는 사람, 정직하게 의사소통하는 사람 그리고 다른 사람을 고무시키는 사람이라고 정의하였다.

Spears(1995, 2002)는 Greenleaf(1970, 1972)의 이론에 기초하여 서번트 리더십을 모든 사람의 존엄성과 가치에 대한 믿음, 리더의 권력은 부하로부터 기인한다는 민주적인 원칙에 입각한 리더십이라고 표현하면서, 경청(listening), 공감(empathy), 치유(healing), 설득(persuasion), 인지(awareness), 통찰(foresight), 비전의 제시(conceptualization), 청지기 의식(stewardship), 구성원의 성장(commitment to growth), 공동체 형성(community building) 등 10가지를 서번트 리더십의 하위 행동 특성으로 제시하였고, 이 개념은 지금까지 서번트 리더십을 연구하는 사람들에게 근간이 되고 있다. 각 구성요소의 구체적인 내용은 <표 1>과 같다.

1) 서번트 리더십과 직무만족간의 관계

Spears(1995)는 서번트 리더는 기본적으로 방향제시자, 파트너, 지원자라는 세 가지 역할에 초점을 두고 구성원을 리드해 나간다고 말하였다. 서번트 리더십에서는 리더와 구성원의 관계가 수평적 동료 관계에 가깝다고 볼 수 있다. 따라서 서번트 리더십은 구성원들의 창의성을 자유롭게 발휘하고 주인의식과 책임감을 가지고 변화하는 환경에 능동적으로 대처할 수 있게 함으로써 구성원들의 직무만족을 높이는 요인으로 작용한다고 주장하였다.

이재훈 외 : 서번트 리더십과 직무만족, 조직몰입 및 조직시민행동 간의 관계 :
병원종사자의 공공서비스신념의 조절효과를 중심으로

<표 1> 서번트 리더십의 구성 요소

구성 요소	특 징
경청 (listening)	- 서번트 리더의 가장 기본적인 자질 - 부하에 대한 존중과 수용적 태도로, 구성원의 의견을 주의 깊게 잘 듣는 태도
공감 (empathy)	- 상대방의 입장에서 생각해보는 것(易地思之) - 공감대형성을 통해 조직구성원입장에서 상황과 견해를 이해하고, 구성원들이 필요한 것이 무엇인가를 파악
치유 (healing)	- 구성원들이 조직생활에서 겪는 고통과 좌절감등의 치유 - 공동체 내에서 서로 존중하고 배려함으로써 조직생활을 영위하는데 도움을 줌
설득 (persuasion)	- 리더가 조직의 구성원에게 업무를 통해 지적인 체계와 사려깊은 논리적 근거를 사용하는 정도 - 상대방에 대한 설득을 통해 예상보다 높은 성과의 달성추구
인지 (awareness)	- 전체적인 상황과 상황에 영향을 주는 요소들을 정확하게 판단 - 구성원들에게 통찰력이나 비전을 제시하는데 도움을 줌
통찰 (foresight)	- 과거의 경험과 직관을 가지고, 과거의 경험 유형을 미래에 투사하여 현재의 결과를 예측할 수 있는 능력
비전의 제시 (conceptualization)	- 비전을 제시하고, 그 비전을 분명한 목표와 연결시켜 방향을 설정해 주는 행위
청지기 의식 (stewardship)	- 리더가 공동체 개발, 프로그램 및 봉사활동을 통하여 조직이 사회에 긍정적인 기여를 하도록 준비시키는 것 - 서번트 리더의 가장 기본적인 자세
구성원의 성장 (commitment to growth)	- 구성원들에게 재량권을 부여하고, 능동적으로 업무를 수행하도록 돕는 것 - 잠재력을 발휘할 수 있는 기회를 마련해주고, 학습의 기회를 제공하는 것
공동체 형성 (community building)	- 개별구성원들 자신이 전체의 유기적인 한 부분을 인식케 하는 것 - 구성원들 간의 깊은 유대관계를 갖는 공동체를 형성하기 위해 활발한 의사소통과 협력을 장려하는 행위

주) 선행연구를 토대로 연구자가 재구성

Hebert(2003)는 정부기관을 대상으로 서번트 리더십과 직무만족도에 대하여 분석한 결과, 직무만족도는 정(+)의 상관관계가 있으며 조직원에 대한 존중, 성장지원, 공동체 형성, 진실성, 리더십 발휘, 정보공유와 같은 6가지 요인이 모두 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다

김영희(2004)는 Laub(1999)가 개발한 서번트 리더십에 관한 33가지 측정항목을 사용하였다. 이 연구에서 서번트 리더십은 상사에 대한 만족, 직무만족 그리고 조직몰

입에 유의한 영향을 미친다는 결과를 제시하였으며 상사에 대한 신뢰가 상사에 대한 만족을 제외한 다른 종속변수와의 관계에 조절효과를 가지고 있음을 밝혀냈다. 박명숙(2004)도 보험업에 종사하는 직원들을 대상으로 리더십 유형과 조직유효성의 관계를 분석한 결과 상사의 리더십이 서번트형일수록 직무만족, 조직몰입 그리고 업무의 충실성에 더 큰 영향력이 있음을 보고하였다. 그리고 김창한(2006), 이은주·김광점(2006)의 연구에서도 서번트 리더십이 병원종사자의 직무만족과 조직몰입에 대하여 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 이상의 선행연구를 근거로 볼 때, 서번트 리더십은 보훈 병원종사자의 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 기대되어, 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

·가설 1 : 서번트 리더십은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

2) 서번트 리더십과 조직몰입간의 관계

서번트 리더십은 상사와 부하 간에 신뢰를 바탕으로 자율적이고 헌신적인 조직문화를 형성하게 되고 조직에 대한 몰입과 성과를 극대화시키고 조직에 대한 만족도를 상승시킨다고 할 수 있다.

조직몰입은 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적인 정도로서(Block, 1998), 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, 조직을 위해 노력하려는 의도, 조직구성원으로 남아 있고자 하는 욕구를 말한다고 볼 수 있다(Mowday et al., 1982). 따라서 서번트 리더가 부하들의 개인적인 고통이나 정서적인 문제를 잘 도와주고 설득과 대화를 통해 참여를 유도하면, 구성원들은 조직의 목표나 가치에 대해 수용을 하고 조직을 위하여 팔목할 만한 노력 및 헌신을 하며, 조직의 구성원으로 남고자 하는 강한 열망이 높아질 것이라고 예상할 수 있다.

이은주·김광점(2006)은 실증연구를 통해 서번트 리더십이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 이 중 정서적 몰입에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 유지적 몰입에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 윤창원(2009)의 병원조직원들을 대상으로 한 서번트 리더십 연구에서도 상사의 신뢰와 조직몰입에 각각 유의한 영향을 미친 것으로 나타났다.

따라서 본 연구에서는 이상의 선행연구를 토대로 서번트 리더십이 보훈 병원 종사자의 조직몰입에도 긍정적인 영향을 미칠 것이라 예상됨에 따라 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

·가설 2 : 서번트 리더십은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3) 서번트 리더십과 조직시민행동간의 관계

Bass(1985)는 리더십이 종사원의 추가적인 노력, 리더에 대한 만족, 작업단위 유효성 등에 긍정 또는 부정의 관계를 가진다는 결과를 제시하였다. Harter & Bass (1987)는 상사의 리더십이 리더유효성과 리더에 대한 만족에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 규명한 바 있다. 새로운 형태의 리더십 이론들은 구성원의 정서적 측면의 충족을 통하여 기대 이상의 성과를 기대한다는 측면에서 조직시민행동의 유발과 밀접한 관계가 있다. 가령 변혁적 리더십과 조직시민행동과의 관계를 보면, Podsakoff et al.(1990) 등은 변혁적 리더십을 지각하는 부하일수록 조직시민행동 중 이타주의 행동과 리더의 만족도 성향이 높아진다는 결론을 내리고 있다.

서번트 리더십과 관련하여, Greenleaf(1970, 1996)에 따르면, 서번트 리더십의 필수적 요소는 조직의 필요뿐만 아니라 그들의 추종자들의 필요, 고객과 사회의 필요까지 섬기기 위한 도덕적 책임감을 갖는 것이라고 했다. 그는 서번트 리더의 추종자들은 그들의 리더에 의해서 그들 또한 서번트 리더가 되도록 고무된다고 주장했다. 이와 관련해, Ehrhart(2004)는 서번트 리더십이 다음의 이유에서 부분적으로 조직시민행동을 고무시킨다고 하였다. 첫째, 서번트 리더와 함께하는 조직은 그들 사이에 서번트 리더를 닮고자 하는 구성원들이 상호작용이 일어나게 됨으로써 조직시민행동 수준이 높아지며, 둘째로 추종자들은 그들의 리더가 동료들을 돕는 모습을 관찰하면서 그들도 동일한 행동을 하거나 동일한 것을 기대함으로써 조직시민행동 수준이 높아지고, 셋째 서번트 리더십은 추종자들에 대해 개인적으로 돕는 것을 포함하므로 이러한 행위는 조직시민행동에서와 같이 리더가 그 목표를 달성하는데 도움을 주고자 반응하도록 동기부여된다. 마지막으로 서번트 리더는 진정으로 추종자들의 복지에 대한 관심을 갖고 있음으로 추종자들을 리더를 신뢰하고 좋아하며 공정하게 대우받고 있음을 느낌으로 리더를 위한 추가적인 노력을 하도록 동기부여 된다고 주장하였다.

그리고 서번트 리더는 다른 사람들의 필요를 돌보아 주기 위해 권력을 행사하고, 비전공유를 촉진하며, 공동체와 협력을 장려하고, 다른 사람을 고무시키는 사람이다. 그러므로, 서번트 리더십은 부하들이 자신의 일이나 조직의 일에 자발적으로 참여함으로써 학습이 촉진될 수 있다(Senge, 1995). 결국 서번트 리더십은 조직의 동료들을 기꺼이 도와주고, 공유하고 협동하고, 자원봉사하는 일련의 행동이자 조직에서 직무수행을 위해 요구되는 역할을 초월하여 개인이나 집단, 그리고 조직의 복지를 증진시킬 의도로 행해지는 조직시민행동에 영향을 미친다고 예상할 수 있다(김용재, 2004).

이상의 선행연구 및 논의를 토대로, 본 연구에서는 서번트 리더십이 보훈병원종사자의 조직시민행동에도 긍정적인 영향을 미칠 것이라 예상되어 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

·가설 3 : 서번트 리더십은 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

2. 공공서비스신념의 조절효과

공공서비스에 대한 신념(belief in public service)은 공공분야에서 많이 거론되는 개념이다. 보통 공공서비스는 어떤 서비스의 목표를 달성하거나 문제를 해결하기 위한 정부의 노력이며, 넓은 의미에서의 공익사업이다. 공공서비스는 시민의 일상생활에 필요한 기본적인 물리적·인문적 요소로써 공공복리를 증진시키는 역할을 한다(황혜신, 2006). 이러한 공공서비스에 대한 신념은 소명의식과 함께 Hall(1968)이 제시한 전문직업성의 하위항목으로서, 그 전문직이 사회에서 필수적이라는 생각과 자신의 업무가 자신에게 뿐만 아니라 공공에게도 유익이 된다는 신념의 정도라 말하고 있다. 즉, 자신이 수행하는 일이 일반 시민과 당사자 모두에게 도움이 된다는 점을 의식하는 것이다(Hall, 1968). 정은주(2007)는 자신이 수행하고 있는 업무가 사회적인 대의를 위한 것이고 공공의 이익을 위한 것이라는 것을 믿는 것이라 설명하였다. 이러한 공공서비스 신념은 자신의 직업정체성을 높여주는 동시에 자신은 물론이고 자신이 속한 조직을 발전시키는데 중요한 매개체가 되며, 사회에 무엇인가 도움이 되는 일을 하고 있거나 해야 한다는 것이다. 정은주(2007)는 장기요양원들의 직업에 대한 공공서비스에 대한 신념이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 공공서비스에 대한 신념과 직무만족간의 관계에서 정(+)의 관계가 있음을 증명하였다. 그리고 김수진(2008)의 요양보호사들을 대상으로 공공서비스에 대한 신념에 영향을 미치는 요인에 대한 연구에서 요양보호사 교육참여자의 공공서비스에 대한 신념수준에 따라 교육유효성이 증가하는 것으로 나타났다.

본 연구에서는 이러한 논의를 토대로, 봉사와 헌신을 최우선의 목표로 하는 조직인 병원의 특성을 적극 반영하여, 병원조직에 근무하는 종사자들의 환자 및 고객에 대한 공공서비스 신념이 조직구성원의 태도변화와 행동에 긍정적인 작용을 하리라 판단된다. 즉, 병원조직의 구성원들이 자신의 업무 수행이 공공복리를 증진시키고, 사회적인 대의를 실행한다고 지각함으로써, 직업에 대한 보람과 의미를 높이 지각함에 따라, 자신의 직무에 대한 만족뿐만 아니라, 직장에 대한 애착과 나아가 조직외적인 측면에서 긍정적인 행동을 유발할 것으로 예상된다. 특히, 보훈병원의 경우 일반적인 개인병원과는 달리, 공익을 최우선시하며 국가유공자에 대한 의료서비스 제공을 주목적으로 하기 때문에 이들의 공공서비스에 대한 신념수준은 상당히 높다고 볼 수 있다.

이에 본 연구에서는 병원종사자의 공공서비스에 대한 신념이 조직구성원의 태도와 행동에 대한 조절역할을 할 수 있을 것이라는 가정 하에, 이들 변수에 대한 조절효과를

이재훈 외 : 서번트 리더십과 직무만족, 조직몰입 및 조직시민행동 간의 관계 : 병원종사자의 공공서비스신념의 조절효과를 중심으로

분석하고자한다. 이를 위해 본 연구에서는 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

·가설 4-1 : 공공서비스신념은 서번트 리더십과 직무만족 간의 관계를 조절할 것이다.

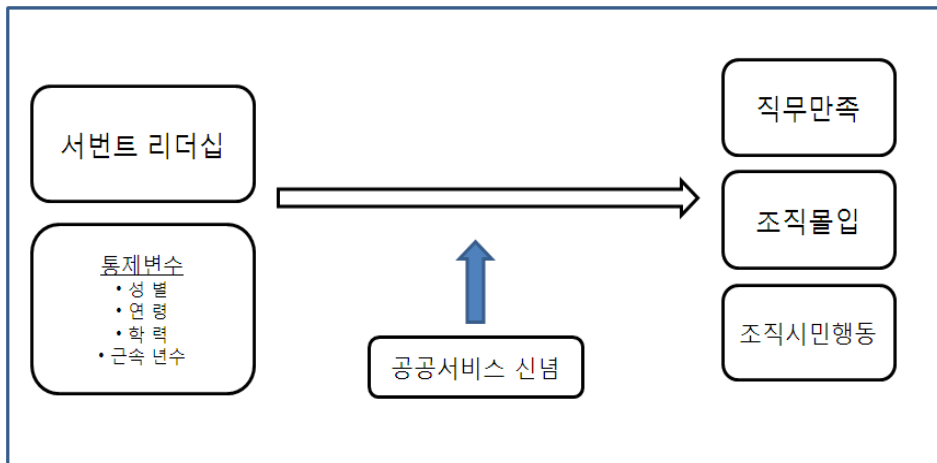
·가설 4-2 : 공공서비스신념은 서번트 리더십과 조직몰입 간의 관계를 조절할 것이다.

·가설 4-3 : 공공서비스신념은 서번트 리더십과 조직시민행동 간의 관계를 조절할 것이다.

Ⅲ. 연구모형 및 조작적 정의

1. 연구모형의 설정

이상의 선행연구 및 가설을 바탕으로 본 연구에서는 보훈병원 종사자의 서번트 리더십과 구성원 태도와 행동 간의 관계를 분석하고, 공공서비스에 대한 신념의 조절효과를 검증하기 위한 연구모형을 <그림 1>과 같이 제시하였다.



<그림 1> 연구모형

2. 변수의 조작적 정의

본 연구의 가설을 검증하기 위한 변수에 대한 조작적 정의는 <표 2>와 같다.

<표 2> 변수의 조작적 정의 및 측정

변수명	조작적 정의	출처	문항수
서번트 리더십	- 인간의 존엄성과 가치를 바탕으로 존중하고, 부하들에게 창의력을 발휘할 기회를 제공함으로써 부하들의 성장을 돕는 리더십 - 경청, 공감, 설득, 치유, 인식, 통찰, 비전제시, 구성원의 성장, 청지기 의식, 공동체 형성	Spears(1995) 윤대균(2004)	33
공공서비스 신념	- 자신의 업무가 사회에서 필수적이며, 자신뿐만 아니라, 공공에게도 유익이 된다는 믿음의 정도	Hall(1968) 김수진(2008)	5
직무만족	- 직무에 대한 유쾌하고 긍정적인 감정상태	Brayfield & Rothe(1951)	9
조직몰입	- 개인의 조직에 대한 일체감이나 몰입의 상대적 강도	Mowday et al. (1979)	5
조직시민 행동	- 직무상 요구되는 역할 뿐만 아니라, 이외 추가적인 역할 행동 등 조직을 위해 과외의 노력을 하려는 구성원의 행동	Coyle-Shapiro & Kessler (2002)	7
통제변수	성별, 근무형태, 연령, 학력, 근무년수		5

IV. 표본의 특성 및 가설의 검증

1. 자료수집 및 표본의 특성

본 연구의 실증분석을 위해 전국의 보훈병원에 근무하는 종사자들을 대상으로 설문지 조사법을 사용하였다. 설문대상 보훈병원은 서울, 부산, 대구, 광주, 대전 등 5곳을 대상으로 설문지를 배포 및 회수하였다.

본 연구의 자료 수집기간은 2010년 3월부터 2010년 5월까지 약 3개월간 수집되었으며, 배포된 설문지는 약 700부이며, 이중 회수된 설문지는 380부(회수율: 54.2%)가 회수되었다. 이 중 불성실한 응답이나 누락된 응답이 많은 설문지를 제외하고 총 340부가 본 연구의 최종분석에 포함되었다.

회수된 설문자료에 대한 실증분석을 위한 통계분석 프로그램으로서 SPSS(18.0)을 사용하였으며, 기초 통계분석을 위해 빈도분석, 신뢰도 및 타당성 분석, 상관관계분석을 실시하였다. 또한 가설검증을 위하여 다중회귀분석 및 단계적 다중회귀분석을 실시하였다.

먼저 표본의 특성을 살펴보면, <표 3>과 같다.

이재훈 외 : 서번트 리더십과 직무만족, 조직몰입 및 조직시민행동 간의 관계 :
병원종사자의 공공서비스신념의 조절효과를 중심으로

〈표 3〉 표본의 특성

항 목	구 분	빈 도	
		명(수)	%
성 별	남 자	102	30.0
	여 자	235	69.1
	합 계	337(3) ¹	99.1
학 력	고 졸	22	6.5
	전문대졸	146	42.9
	대 졸	139	40.9
	석 사	26	7.6
	합 계	333(7)	97.9
연 령	29세 이하	59	17.4
	30~39세 이하	124	36.5
	40~49세 이하	120	35.3
	50 세 이상	24	7.1
	합 계	327(13)	96.3
근무형태	정규직	317	93.2
	비정규직	19	5.6
	합 계	336(4)	98.8
근속년수	1~5년 이하	78	22.9
	6~10년 이하	66	19.4
	11~15년 이하	65	19.1
	16~20년 이하	82	24.1
	21년 이상	27	7.9
	합 계	318(22)	93.4
직 종	행정사무직	97	28.5
	간호직	112	32.9
	보건직	34	10.0
	약무직	23	6.8
	기타기능직	70	20.6
	합 계	336(4)	98.8

주1) : ()안의 숫자는 결측치임.

2. 측정도구의 타당도 및 신뢰도 분석

본 연구에서는 각 구성개념의 타당성을 검증하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인추출 방법으로 주성분 분석(Principal components analysis) 방식을 이용하였으며, 요인수의 결정은 고유치(Eigen value)가 1 이상인 요인만을 추출하였다. 또한 요인적 재량(factor loading)은 0.4 이상인 경우를 유의한 것으로 판단하였으며, 요인행렬의 회전은 직각회전(Varimax) 방식을 택하였다. 그리고 사회과학 연구에서 가장 일반적으

로 사용하고 있는 크론바하 알파(Cronbach's alpha) 계수를 분석하여 신뢰도를 검증하였다.

한편, 본 연구에서 서번트 리더십의 경우 각각의 하위차원을 확인하고 하위 차원별 종속변수와의 관계를 보는 데 목적이 있지 않으므로, 전체를 하나의 개념으로 묶어서 분석하였다. 이는 기존의 서번트 리더십에 대한 선행연구에서도 알 수 있듯이, 서번트 리더십의 창시자인 Greenleaf(1970)의 이론에 기초하여 Spears(1995)가 제시한 서번트 리더십의 10가지 특성과 Laub(1999)의 연구를 바탕으로 측정도구가 개발되고 있는 실정이다. 그러나 실증연구를 위한 측정도구는 여전히 불안한 요인구조를 보이고 있는 것이 현실이다. 그리고 그 동안 진행이 되어 왔던 서번트 리더십에 대한 연구를 보면 개념적 측면에서는 5개에서 10개까지로 구분하여 설명하고 있으나 실증분석에서는 개념적 측면과는 달리 단일차원(Laub, 1999)에서 7가지 차원(황인경, 2001)까지 연구자마다 일치된 결과를 보이지 않고 있다. 이는 아직까지 서번트 리더십의 행동에 대한 연구가 실증적 혹은 경험적 차원에서 큰 진전이 이루어지지 않았음을 보여주는 것이다. 따라서 본 연구에서는 서번트 리더십을 10가지의 속성을 지닌 하나의 구성개념으로 정의하고, 이의 타당성 여부를 검증하기 위하여, 서번트 리더십의 실제 10개의 하위차원을 구성하고 있는 각각의 문항에 대한 평균값을 구하고, 이들 평균값을 중심으로 각각의 하위요인들을 만들었다. 즉, 평균값을 통해 각 요인을 하나의 구성항목으로 사용하여 요인분석을 실시하였다. 그리고 보다 명확한 타당도 확보를 위하여 서번트 리더십 단일 차원이 아닌, 조절변수와 종속변수와 같은 모든 변수를 함께 투입하여 요인분석을 실시하였다.

요인분석 및 신뢰도 분석 결과, <표 4>에서 나타났듯이 모든 측정변수의 요인적재량이 0.4를 상회하였으며, Cronbach's α 계수 역시 기준점인 0.6이상(Nunnally, 1967)을 상회함에 따라 본 연구의 측정도구에 대한 타당성과 신뢰도가 확보되었다고 판단되었다. 특히, 서번트 리더십의 10개의 하위요인 모두 서번트 리더십이라는 하나의 차원으로 묶임에 따라, 변수에 대한 개념타당성이 확보되었음을 알 수 있다.

3. 변수들의 상관관계 분석

본 연구에서 설정된 가설을 검증하기 위하여 포함된 변수들의 기술통계적 특성과 각 변수들의 상관관계가 어떠한 방향이며, 어느 정도 통계적 관련성을 가지는지를 개관하기 위하여 변수들의 평균과 표준편차 및 상관관계 분석을 실시한 결과, <표 5>에서 보는 바와 같이, 모든 변수들의 상관관계가 통계적으로 유의적인 결과를 보이고 있다. 각각의 연구변수들의 전반적인 상관관계 정도와 그 유의성으로 볼 때, 변수들의 상관관계는 본 연구의 가설들을 전반적으로 지지해 주고 있는 것으로 판단된다.

이재훈 외 : 서번트 리더십과 직무만족, 조직몰입 및 조직시민행동 간의 관계 :
병원종사자의 공공서비스신념의 조절효과를 중심으로

<표 4> 전체 변수의 요인분석 결과

항목 \ 요인	서번트 리더십	직무 만족	조직 시민행동	공공서비스 신념	조직 몰입
인식	.894				
설득	.878				
치유	.877				
공감	.869				
통찰	.869				
청지기의식	.864				
공동체형성	.861				
구성원성장	.857				
경청	.845				
비전 제시	.822				
직무만족6		.784			
직무만족4		.772			
직무만족5		.732			
직무만족2		.731			
직무만족1		.715			
직무만족8		.710			
직무만족7		.627			
직무만족9		.599			
직무만족3		.533			
조직시민행동 4			.793		
조직시민행동 6			.736		
조직시민행동 3			.734		
조직시민행동 1			.729		
조직시민행동 5			.725		
조직시민행동 7			.707		
조직시민행동 2			.648		
공공서비스1				.807	
공공서비스3				.775	
공공서비스2				.772	
공공서비스4				.735	
공공서비스5				.698	
조직몰입1					.768
조직몰입5					.662
조직몰입3					.528
조직몰입4					.499
조직몰입2					.410
아이겐 값	18.478	4.784	2.570	1.720	1.025
분산량(%)	45.067	11.668	6.269	4.195	2.499
누적분산량(%)	45.067	56.735	63.005	67.200	72.564
Cronbach's α	.886	.933	.909	.924	.692

그리고 다중공선성을 분석한 결과, 본 연구에 투입된 변수들의 공차한계는 모두 .70 이하로 나타났으며, VIF값 역시 1.452에서 2.820으로 나타나 변수들간의 다중공선성의 문제는 없는 것으로 판단되었다.

<표 5> 변수의 평균, 표준편차 및 상관관계분석 결과

변 수	평 균	표준 편차	1	2	3	4	5
1. 서번트 리더십	3.67	.807	1				
2. 공공서비스 신념	3.97	.704	.477**	1			
3. 직무만족	3.72	.694	.421**	.614**	1		
4. 조직몰입	3.56	.757	.459**	.463**	.637**	1	
5. 조직시민행동	3.62	.610	.405**	.486**	.654**	.676**	1

주) ** p<.01

4. 가설의 검증

1) 서번트 리더십과 조직유효성간의 관계

본 연구에서 설정된 가설 1, 2, 3은 병원 종사자의 상사에 대한 서번트 리더십 지각이 조직 구성원의 태도(직무만족, 조직몰입)와 조직시민행동에 어떠한 영향을 미치는지를 검증하고자 한 것이다. 가설검증을 위해 본 연구에서는 독립변수인 서번트 리더십 외에, 통제변수로 성별, 고용형태(이상, dummy 변수), 연령대, 학력, 근속년수 등을 독립변수와 함께 다중회귀식에 투입하였다.

서번트 리더십과 직무만족, 조직몰입 및 조직시민행동에 대한 다중회귀분석결과는 <표 6>과 같다. 첫째, 상사에 대한 서번트 리더십이 병원종사자의 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 1의 다중회귀분석 결과, 회귀식의 F값은 19.570(p<.01), R²=.279으로 회귀모형은 적합한 것으로 나타났다. 그리고 통제변수로 투입한 인구 통계적 변수 중 근무형태에 따라 직무만족에 차이가 있는 것으로 나타났으나, 본 연구 대상의 대부분이 정규직에 종사함으로써, 이러한 결과를 일반화하기에는 다소 한계가 있다고 판단된다. 그리고 근속년수는 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 근속년수가 길수록 직무에 만족함을 알 수 있다.

구체적인 가설 1의 검증 결과, 서번트 리더십은 병원종사자의 직무만족에 매우 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서번트 리더십과 직무만족간의 회귀분석결과, 회귀계수 $\beta = .332(t = 6.583, p < .01)$ 로서 매우 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 병원의 구성원이 조직 내 상사의 서번트 리더십을 높게 지각할수록 자신

이재훈 외 : 서번트 리더십과 직무만족, 조직몰입 및 조직시민행동 간의 관계 :
병원종사자의 공공서비스신념의 조절효과를 중심으로

의 직무만족에 긍정적인 작용함을 알 수 있다. 즉 상사가 부하들에게 공동의 비전과 가치관, 목표를 창출하도록 인도하고, 협력을 장려함으로써 종업원들에게 책임감을 갖도록 함으로써 직무에 대한 만족감을 고취시킨다고 할 수 있다.

〈표 6〉 서번트 리더십과 직무만족, 조직몰입 및 조직시민행동 간의 관계에 대한 다중 회귀분석 결과

독립변수	직무만족		조직몰입		조직시민행동(β)	
	β ¹	Sig.	β	Sig.	β	Sig.
성 별 ²	-.067	.206	-.192	.000	-.169	.001
고용형태 ³	-.130	.011	-.058	.229	-.044	.367
연 령	.101	.261	.150	.078	.139	.103
학 령	.030	.545	.011	.820	.107	.024
근속년수	.128	.005	.135	.100	.179	.028
서번트 리더십	.293	.000	.390	.000	.362	.000
R ²	.279		.345		.348	
F값	19.570		26.647		27.056	

주) 1. 표준화회귀계수가 보고됨

2. 성별 : Dummy Variable(1=남, 0=여)

3. 고용형태 : Dummy Variable(1=정규직, 0=비정규직)

둘째, 상사에 대한 서번트 리더십이 병원종사자의 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 2의 다중회귀분석 결과, 회귀식의 F값은 26.647(p<.01), R²=.345로 회귀모형은 적합한 것으로 나타났으며, 통제변수 중 성별에 따라 조직몰입의 정도에 차이가 있는 것으로 나타났다.

구체적인 가설 2의 검증 결과, 서번트 리더십은 병원종사자의 조직몰입에 매우 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서번트 리더십과 조직몰입간의 회귀분석결과, 회귀계수 β=.390(t=8.109, p<.01)로서 매우 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 보훈병원의 구성원들이 조직내 상사의 서번트 리더십을 높게 지각할수록 조직에 대한 몰입수준이 높아짐을 알 수 있으며, 나아가 서번트 리더십을 발휘함으로써 부하들의 성장과 도덕적 개발을 통해 조직의 성과를 올리는 유용한 리더십임을 알 수 있다. 특히 의사결정 과정에서 구성원들의 참여를 유도하고 재량권을 부여하여 동료의식을 만들고, 조직에 대한 주인의식과 책임감을 고취시킨다고 할 수 있다.

셋째, 상사에 대한 서번트 리더십이 보훈병원 종사자의 조직시민행동에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 3의 다중회귀분석 결과, 본 회귀식의 F값은 27.056(p<.01),

$R^2=.348$ 회귀모형은 적합한 것으로 판단되었다. 그리고 통제변수로 투입한 인구 통계적 변수 중 성별, 학력, 근속년수에 따라 조직시민행동에 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

구체적인 가설 3의 검증 결과, 서번트 리더십은 병원종사자의 조직시민행동에 매우 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서번트 리더십과 조직시민행동간의 회귀분석 결과, 회귀계수 $\beta=.352(t=7.338, p<.01)$ 로서 매우 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 병원의 구성원이 조직 내 상사의 서번트 리더십을 높게 지각할수록 자신의 조직시민행동에 긍정적인 작용함을 판단할 수 있다.

서번트 리더십을 발휘하는 리더는 부하들에게 조직의 유효성이나 효율성을 증진시키려는 구성원들의 자발적인 행동을 불러일으킬 수 있다. 또 조직의 가치를 수용하고 일체감을 형성하며 조직의 목표와 개인의 목표를 일치시킴으로서 직장의 일을 자신의 일이라고 생각하는 긍정적 성향을 높이게 될 것이다. 즉 병원조직처럼 인적자원간의 조화가 중요한 조직에서 조직시민행동의 중요성은 점점 높아지고 있음을 알 수 있다.

이상의 가설검증 결과, 가설 1, 2, 3 모두 채택되었다.

2) 공공서비스신념의 조절효과

조직구성원이 지각하는 서번트 리더십에 따른 조직구성원의 태도 즉 직무만족과 조직몰입 및 조직시민행동의 관계에 있어 병원 종사자의 공공서비스 신념의 조절효과를 검증하기 위해서, 본 연구에서는 상호작용항을 이용한 다중회귀분석을 이용하였다. 즉, 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동과 같은 성과변수를 종속변수로 하고, 서번트 리더십과 공공서비스신념 과 그리고 이들의 상호작용항을 독립변수로 하여, 단계적 조절회귀분석을 실시하였다.

<표 7>에서 보듯이, 독립변수인 서번트 리더십과 직무만족 및 조직몰입, 조직시민행동에 대한 공공서비스 신념의 조절효과를 검증하였다. 분석결과를 살펴보면, 공공서비스 신념은 모든 관계에서 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 우선 직무만족의 경우, 독립변수, 조절변수, 그리고 독립변수와 조절변수 간의 상호작용항 모두가 투입되어 있는 3단계 모형의 $R^2=.443$ 이며, F값이 29.983($p=.000$)으로 모형의 수렴성과 설명력을 갖춘 유의미한 모형으로 판단되어지며, 독립변수만으로 이루어진 1단계 모형($R^2=.279$, $F=19.570$ $p=.000$)과 독립변수 및 조절변수로 이루어진 2단계 모형($R^2=.437$, $F=33.656$ $p=.000$)보다 설명력이 유의적으로 증가하였다. 그리고 3단계의 상호작용항의 회귀계수 $\beta=.683(p<.10)$ 으로 나타나 다소 한계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이재훈 외 : 서번트 리더십과 직무만족, 조직몰입 및 조직시민행동 간의 관계 :
병원종사자의 공공서비스신념의 조절효과를 중심으로

<표 7> 공공서비스에 대한 신념에 대한 조절회귀분석 결과

종속변수 독립변수	직무만족(β^1)			조직몰입(β)			조직시민행동(β)		
	1단계	2단계	3단계	1단계	2단계	3단계	1단계	2단계	3단계
성 별	-.067	-.040	-.033	-.192**	-.179**	-.166**	-.169**	-.151**	-.141**
고용형태	-.130	-.056	-.059	-.058	-.023	-.029	-.044	.006	.001
연 령	.101	.094	.101	.150+	.147*	.160+	.139	.134+	.145+
학 령	-.030	.040	.036	.011	.333	.009	.107**	.114*	.108*
근속년수	.245*	.158*	.151*	.135+	.093	.083	.179*	.121	.113
서번트 리더십(A)	.332**	.132**	-.312	.390**	.295**	-.457	.352**	.218**	-.403
공공서비스 신념(B)		.467**	.123		.223**	-.360		.312**	.170*
A * B			.683+			1.156**			.955*
R ²	.279	.437	.443	.345	.381	.396	.348	.419	.429
ΔR^2	.279	.159	.005	.345	.036	.015	.348	.071	.010
F값	19.570	33.656	29.983	26.647	26.607	24.720	27.056	31.182	28.361
P	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

주) 1. 표준화 회귀계수가 보고됨, + p<.10 * p<.05, ** p<.01

둘째, 서번트 리더십과 조직몰입간의 관계에서 공공서비스 신념의 조절효과 분석 결과, 3단계의 회귀모형의 설명력 $R^2=.396$ 이며, F값이 26.607($p<.01$)으로 모형의 수렴성과 설명력을 갖춘 유의미한 모형으로 판단되어지며, R^2 값이 1, 2단계보다 유의하게 증가하였다. 그리고 3단계에서의 상호작용항의 회귀계수 $\beta=1.156$ ($p<.01$)로 매우 유의한 정(+)의 조절효과를 하는 것으로 나타났다. 즉 병원종사자의 공공서비스에 대한 신념이 강한 사람일수록 서번트 리더십의 지각을 통해 조직에 대한 몰입수준이 높음을 알 수 있다.

셋째, 서번트 리더십과 조직시민행동간의 관계에서 공공서비스에 대한 신념의 조절효과 분석 결과, 3단계의 회귀모형의 설명력 $R^2=.429$ 이며, F값이 28.361($p<.01$)으로 모형의 수렴성과 설명력을 갖춘 유의미한 모형으로 판단되어지며, R^2 값이 1, 2단계보다 유의하게 증가하였다. 이는 공공서비스에 대한 신념이 서번트 리더십과 조직시민행동간의 관계를 조절해 줄 수 있음을 간접적으로 보여주는 결과이다. 그리고 3단계에서의 상호작용항의 회귀계수 $\beta=.955$ ($p<.05$)로 유의한 정(+)의 조절효과를 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 공공서비스에 대한 신념이 강한 사람이 조직의 업무에 대한 만족 외에도 자발적인 봉사정신과 책임의식이 높게 나타남을 알 수 있다.

V 결 론

1. 연구결과의 요약

병원조직은 다양하고 복잡한 전문인력으로 구성된 노동 집약적 조직체로써 타 조직에 비해 병원종사자의 조직 및 인적자원관리는 특화되어야 하고 그에 따른 리더십의 변화도 필요하다.

이에 본 연구에서는 최근 새롭게 대두되고 있는 인간의 존엄성과 가치를 바탕으로 부하들에게 섬김과 봉사의 리더십을 발휘하는 서번트 리더십을 리더십 변수로 설정하여, 상사에 대한 서번트 리더십이 직무만족, 조직몰입 및 조직시민행동에 어떠한 영향을 미치는지를 보훈병원 종사자를 대상으로 실증적으로 검증하였다. 또한 봉사와 헌신이라는 최우선의 목표를 달성하기 위한 병원 내 구성원의 공공서비스에 대한 신념이 서번트 리더십과 직무만족, 조직몰입 및 조직시민행동 간의 관계에서 어떠한 조절역할을 하는지를 규명하였다.

본 연구에서는 이상의 목적을 달성하기 위하여, 전국의 보훈병원 5곳을 대상으로 실증분석을 실시하였으며, 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 병원종사자의 서번트 리더십과 조직유효성 즉, 직무만족과 조직몰입, 그리고 조직시민행동에 대한 회귀분석 결과, 서번트 리더십은 병원종사자의 직무만족과 조직몰입, 조직시민에 모두 유의한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 즉 병원내에서 상사가 봉사와 섬김의 정신을 강조하는 서번트 리더십을 발휘할수록 조직의 구성원들은 자신의 직무에 보다 만족하고, 근무하는 조직에 대한 애착심을 가지며, 나아가 이타주의, 봉사정신과 같은 역할외의 행동을 한다고 판단할 수 있다.

다음으로, 서번트 리더십과 조직구성원의 태도(직무만족, 조직몰입)와 조직시민행동 간의 관계에 있어, 병원 종사자의 공공서비스에 대한 신념에 대한 조절효과를 검증한 결과, 공공서비스신념이 이들 관계에서 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 공공서비스에 대한 신념이 강한 사람이 조직의 업무에 대한 만족 외에도 자발적인 봉사정신과 책임의식이 높게 나타남을 알 수 있다.

이상의 연구 결과, 병원 조직에서 서번트 리더십을 발휘하는 리더는 부하들에게 조직의 유효성이나 효율성을 증진시키려는 구성원들의 자발적인 행동을 불러일으킬 수 있다. 또 조직의 가치를 수용하고 일체감을 형성하며 조직의 목표와 개인의 목표를 일치시킴으로써 직장의 일을 자신의 일이라고 생각하는 긍정적 성향을 높이게 될 것이다. 따라서 조직에 대한 몰입과 충성도가 갈수록 저하되고 있는 병원의 현실에서 구성원들

이재훈 외 : 서번트 리더십과 직무만족, 조직몰입 및 조직시민행동 간의 관계 :
병원종사자의 공공서비스신념의 조절효과를 중심으로

의 자발적인 경쟁력을 높일 수 있는 서번트 리더십이 요구된다.

2. 연구의 시사점 및 한계점

병원과 같은 조직에 있어 인적자원 및 조직관리의 중요한 목표 중 하나가 리더십 개발에 있으며, 리더의 행동은 조직분위기와 인간관계형성에 중요한 역할을 하기 때문에 병원이 경쟁력을 갖기 위해서는 인적자원의 효율적인 관리와 확보가 매우 중요하다.

이를 위해 병원조직에서는 서번트 리더십은 인간의 존엄성과 가치관을 바탕으로 부하들을 존중하고, 배려하고, 부하들에게 창의력을 발휘할 기회를 제공함으로써 부하들의 성장을 돕는 리더십을 발휘함에 따라 기대 이상의 성과와 자발적으로 협동하려는 의지를 향상시킬 수 있을 것이다.

서번트 리더십은 병원직원들의 고객지향적인 태도 및 행동과 밀접한 관련이 있으므로 이를 위해 병원차원의 지원이 필요할 것으로 예상된다. 특히 구성원의 자발적인 조직시민행동을 이끌어 내기 위해서는 상사의 서번트 리더십을 발휘하여 부하들의 자발적 행동 및 공동체 의식 조성 제고를 위한 병원의 인적자원관리 차원의 제도마련과 교육프로그램이 필요하다.

그리고 병원과 같은 조직에서는 서번트 리더십과 같은 도덕적 리더십(moral leadership)과 윤리적 리더십(ethical leadership)의 강조 및 확산이 상당히 요구된다. 오늘날 종업원들은 상사의 권위나 제도적 힘에 순종하기 보다는 경영자로서 전문적인 능력과 인격적 덕목에 보다 자발적으로 추종하고 존중하려는 경향이 있기 때문이다. 신세대들은 현상유지와 위계관계에 익숙하지 않기 때문에, 관리자들은 스스로 노력하여 존경을 받도록 해야 하며 결코 직위 자체를 가지고 존경을 받으려 해서는 안될 것이다. 따라서 변화하는 구성원들의 공감을 얻어 내는 경영자가 되기 위해서는 서번트 리더십 같이 윤리와 도덕적 덕목을 강조하는 리더십에 대한 연구가 필요할 것으로 판단된다.

끝으로, 본 연구의 한계점과 향후 연구방향을 제시하면 다음과 같다.

우선 측정도구에 대한 방법론적 차원에서, 서번트 리더십을 측정함에 있어 Spears(1995)의 33개의 측정문항을 토대로 10가지의 서번트 리더십의 하위 구성요소를 모두 측정하였으나, 다중회귀분석을 활용한 실증분석시, 이의 10개의 하위차원 각각에 대한 영향관계를 분석하지 않고, 서번트 리더십이라는 단일변수로 분석함으로써 연구방법론상에 문제가 있을 수 있다. 그러나 본 연구에서도 언급했다시피, 기존의 국외뿐만 아니라, 국내의 선행연구에서도 각각의 하위요인이 10개의 하위차원으로 구분하지 않고, 이를 비슷한 성질의 차원으로 연구자들이 의도적으로 구분하여 분석을 실시하였다. 이에 본 연구에서는 서번트 리더십의 하위 구성 차원에 중점을 둔 것이 아니라,

서번트 리더십 자체가 병원 종사자의 직무만족, 조직몰입 및 조직시민행동에 대한 영향을 분석하고자, 서번트 리더십을 하나의 변수로 묶어 회귀분석을 실시하게 되었다. 따라서 향후 연구에서는 보다 많은 데이터의 확보와 정교한 통계분석방법을 적용하여, 서번트 리더십의 10개의 하위차원에 대한 종사자의 직무만족, 조직몰입 및 조직시민행동에 대한 영향 분석이 필요하리라 본다.

둘째, 연구 대상을 보훈병원이라는 특정 병원에 한정함으로써 모든 병원 관련 연구에 본 연구의 결과를 일반화하기에는 다소 무리가 있다고 판단되며, 보훈 병원의 경우 민간 병원과는 달리 공공기관의 특성을 띠며, 환자 및 고객의 대부분도 특정 신분의 이용객들로 한정되어 있기 때문에 연구 대상표본의 한계가 다소 있다고 판단된다.

참 고 문 헌

- 김수진(2008), 요양보호사 교육참여자의 공공서비스에 대한 신념 및 소명의식에 영향을 미치는 요인, 이화여자대학교대학원, 석사학위논문.
- 김영희(2004), 서번트 리더십(servant leadership)과 조직성과의 관계에 관한 연구, 충남대학교대학원, 석사학위논문.
- 김용재(2004), 리더십과 셀프에피커시 그리고 조직유효성의 관계, 성균관대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김창한(2007), 호텔 매니저의 서번트 리더십이 조직유효성과 조직시민행동에 미치는 영향, 안양대학교대학원, 박사학위논문.
- 박명숙(2004), Servant Leadership에 관한 연구 : 교보생명 FM의 리더십을 대상으로, 인하대학교경영대학원, 석사학위논문.
- 윤대균(2004), 호텔조직에서의 서번트 리더십이 종사원의 태도에 미치는 영향, 대구대학교대학원, 박사학위논문.
- 윤창원(2009), 병원조직에서의 서번트 리더십이 직무태도와 직무성과에 미치는 영향, 동의대학교대학원, 박사학위논문.
- 이은주, 김광점(2006), 서번트 리더십이 병원종사자 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향” , 병원경영학회지, 11(2).
- 정은주(2007), 공공서비스에 대한 신념과 소명의식이 장기요양원의 직무만족에 미치는 영향, 이화여자대학교대학원, 석사학위논문.
- 황인경(2001), 중간관리자의 섬김형 리더십의 형성과 팀성과, 한국과학기술원, 석사학

이재훈 외 : 서번트 리더십과 직무만족, 조직몰입 및 조직시민행동 간의 관계 :
병원종사자의 공공서비스신념의 조절효과를 중심으로

위논문.

황혜신(2006), 공공서비스 민간위탁의 이론과 실제, KSI한국학술정보(주)

Bass, B. M.(1985). *Leadership and Performance beyond Expectations*, New York: Free Press.

Block, P.(1998). From leadership to citizenship, In Spears, L. C.(Ed), *Insights on leadership: Service, stewardship, spirit, and servant-leadership*, New York: John Wiley & Sons, Inc.

Boyer, G. B.(1999). *Turning points in the development of male servant-leader*, Unpublished doctoral dissertation, The Fielding Institute.

Brayfield, A. H., & Rothe, H. F.(1951). An index of job satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, 35:307-311.

Coyle-Shapiro, J., & Kessler, I.(2002). Exploring reciprocity through the lens of the psychological contract: employee and employer perspectives, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11:69-86.

Ehrhart, M. G.(2004). Leadership and procedural justice climate as antecedents of unit-level organizational citizenship behavior, *Personnel Psychology*, 57:61-94.

Greenleaf, R. K.(1970). *The servant as a leader*, Indianapolis, IN: Greenleaf Center.

Greenleaf, R. K.(1996). *On becoming a servant leader*, San Francisco: Jossey-Bass.

Hall, R. H.(1968). Professionalism and Bureaucratization, *American Social Review*, 63:92-104.

Harter, J. J., & Bass, B. M.(1987). Superiors' evaluations and subordinates' perceptions of transformational and transactional leadership. Unpublished manuscript, State University of New York, School of Management, Binghamton.

Hebert, S. C.(2003). The relationship of perceived servant leadership and job satisfaction from the follower's perspective, *Dissertation Abstracts International*, 64(11):4118. (UMI No. 3112981)

Laub, A. J.(1999). *Assessing the servant organization: development of the*

servant organizational leadership assessment(SOLA) instrument, Florida Atlantic University.

Mowday, R. T., Porter, R. W., & Steers, R. M.(1982). Employee-organization linkages, *The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*, Academic Press, New York, NY.

Mowday, R., Steers, R., & Porter, L.(1979). The measurement of organizational commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 14:224-247.

Nunnally, J. C.(1967). *Psychometric Theory*, McGraw-Hill, New York, NY.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R.(1990). Transformational Leadership Behavior And Their Effects On Follower, Trust In Leader, and Organizational Citizenship Behaviors, *Leadership Quarterly*, 1(2):107-142.

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

Sims, B. J.(1997). *Servanthood: leadership for the group effectiveness*, The Wharton School, University of Pennsylvania.

Spears, L. C.(1995). *Insights on leadership: Service, stewardship, spirit, and servant-leadership*, New York: John Wiley & Sons, Inc.

Spears, L. C.(2002). Introduction: tracing the past, present and future of servant-leadership, In L. C. Spears(Ed), *Focus on leadership*, New York: John Wiley.