물리치료 관리자의 서번트 리더십이 조직유효성에 미치는 영향

한용수¹, 임정도^{2*}

¹광양보건대학, ²부산가톨릭대학교 병원경영학과

Servant Leadership of Physical Therapist Supervisor's Impact on the Organization Efficiency

Yong-Soo Han¹, Jung-Do Lim^{2*}

¹*Gwang Yang Health College*

²*Dept. of HCM, Catholic University of Pusan*

<Abstract>

The research tries to provide some basic data for the efficient method of human resources management and the efficiency of hospital organization by drawing how servant leadership of physical therapists has impact on job satisfaction and organizational commitment. As a measuring device the method of self-fill-in questionnaire survey was utilized and the correlation and regression analysis was practiced on demographic property, the relationships of 11 kinds of variables between servant leadership and organizational commitment.

Job satisfaction was concerned with internal motivation, autonomy, hearing, altruistic vocation, community sense, sympathy formation, vision in the positive order, while organizational commitment was concerned with internal motivation, altruistic vocation, vision, autonomy, community sense, hearing, and sympathy formation is the positive order.

Supervisors of physical therapists should try to strive to fulfill the demands of therapists in their position, suggest the vision and objectives to them, and enhance their community sense. As a result, supervisors of physical therapists can enhance job satisfaction and organizational commitment in the position of their employees.

Key Words : Servant Leadership, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Physical Therapist Supervisor's.

I. 서 론

오늘날 병원산업은 대형화, 다양화, 전문화 되어 가고 있으며, 병원조직은 물론 기업조직에서도 그 조직의 목표에 따라 기능과 역할을 달리하고 있다. 어떠한 조직들은 조직구성원의 참여와 몰입을 통해 사회의 변화에 적응하면서 더 나은 조직목표를 달성하고자 한다. 리더십은 집단이 존재하는 곳이라면 어디서든 사람들의 관심을 끌어난 주체로, 조직의 성공과 실패를 좌우하는 가장 중요한 요소로 인식되고 있으며, 인류의 경제활동 및 조직규모와 함께 발전하여 왔다. 특히 현대에는 리더십의 의미가 경영 자체와 동일시 할 만큼 경영관리와 조직행동에 가장 핵심적이고 중요한 역할로 인식되면서, 리더십 이론에 대한 관심과 연구가 더욱 활발해지고 있다[1],[2],[3].

과거의 병원조직은 주로 서열, 위계질서, 수직계층, 권한 등을 중시하는 직위를 중심으로 하는 조직문화가 강하게 자리 잡고 있었다. 게다가 조직의 효율성을 극대화하기 위해 관리와 통제위주의 기법을 강조해 왔었다. 그러나 지금의 병원조직의 효율적 관리의 측면에 있어 병원조직 구성원들이 개인적으로 동기와 욕구를 충족시키지 못하면 조직목표 달성에 어려움과 생존과도 직결될 만큼 중요한 이슈로 대두되고 있다. 이러한 조직 내의 문제를 해결해 줄 수 있는 대안이 리더십인데, 리더십은 구성원들을 목표지향적인 행동으로 유도하여 효율성을 제고시키는 역할을 하고 있다고 여겨진다.

급변하는 경영환경 변화에 대하여 다양한 리더십 이론들이 제시되어 왔는데, 최근 가장 주목받고 있는 리더십 개념 중에 하나가 바로 서번트 리더십이라 할 수 있다. 서번트 리더십에 관한 선행논문을 살펴보면 기업조직에 관한 논문들은 많이 있으나, 병원조직의 직종에 관련된 논문은 그리 흔하지 않다. 병원종업원의 팀워크 리더십유형이 조

직유효성에 미치는 영향[6]에서는 병원종업원의 팀워크와 변혁적 리더십과 거래적 리더십이 직무만족과 리더만족, 조직몰입에 미치는 영향을 연구 설계하여 시도되었다. 병원관리자의 리더십 유형이 직원의 직무태도와 고객지향성에 미치는 영향[7]에서는 변혁적 리더십과 서번트 리더십이 직무만족, 조직몰입, 고객지향성에 미치는 연구를 시도하였다. 병원중간관리자의 리더십 유형이 조직구성원의 직무만족과 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향[8]에서는 변혁적 리더십과 거래적 리더십이 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향을 보고자 하였다. 병원조직에서의 서번트 리더십이 직무태도와 직무성공에 미치는 영향[9]에서는 서번트 리더십, 상사신뢰, 상사-부하 가치일치, 직무만족, 조직몰입, 직무성공에 관한 항목으로 연구되었다. 치과 의원 원장의 리더십 유형이 조직구성원의 직무만족에 미치는 영향[4]에서는 1차 의료기관인 치과의원을 중심으로 원장의 어떠한 리더십이 조직문화와 직무만족에 영향을 끼치는지에 대하여 연구하였다. 그리고 서번트 리더십과, 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동을 연구도구로 사용한 간호관리자의 서번트 리더십이 조직유효성에 미치는 영향[3] 등이 있다.

지금까지 병원조직의 리더십에 관한 연구들은 병원내부의 여러 직종을 세분화 하지 않고 여러 리더십 유형과 조직유효성이나 조직시민행동을 보고자 시도 되었다.

선행 논문에서 본 바와 같이 물리치료사에 대한 리더십에 관한 실증연구는 현재까지 이루어진 바 없다. 이에 본 연구에서는 물리치료 관리자(물리치료실 내에서 물리치료사의 직속상사)들의 서번트 리더십이 직무만족과 조직몰입 등의 조직유효성에 어떠한 영향을 끼치는지에 대하여 도출하여, 병원에 근무하는 물리치료사의 효율적인 인력관리 방안과 병원조직의 효율성을 연구하고자 한다.

II. 이론적 배경

리더십의 정의를 보면, 조직의 목적을 달성하기 위해 구성원들을 일정한 방향으로 이끌어 성과를 창출하는 능력이라고 하며, 앨런 케이스(Alan Keith)에 따르면 "리더십은 궁극적으로, 대단한 일을 일으키는 데에 사람들이 공헌할 수 있게 하는 방법을 만들어내는 데 대한 것이다."라고 정의하기도 한다. 또한, 리더십은 조직 환경에 가장 중요한 관점 가운데 하나로 남아있다. 그러나 리더십의 정의는 상황에 따라 달라질 수 있다. 일반적으로 지도력은 조직의 문제점을 개선하고, 조직이 환경 변화에 적응하도록 하며, 구성원에게 동기를 부여하는 등의 기능을 가진다.

리더십의 정의와 이론은 많으나 리더십의 유형에서 통일된 연구와 정의된 결론은 아직 없었다. 그러나 리더십이론의 흐름을 보면, 일반적으로 대부분의 리더십유형 연구는 특성이론, 행동이론, 상황이론으로 접근방법에 대하여 분류하며 최근에는 변혁적 리더십이론, 현대적 리더십이론인 서번트 리더십으로 구분 짓고 있다[4].

서번트 리더십(servant leadership)이라는 개념은 'Greenleaf (1970)의 'The servant as leader'에서 그 개념이 소개된 이후 이론적으로 정립되기 시작하였으며, 부하의 잠재력을 이끌어 내고 성장을 도우며 팀워크와 공동체 정신을 형성시켜 나가는 리더십이라고 할 수 있다. Spears(1995)는 Greenleaf, (1970)의 이론에 기초하여 서번트 리더십을 모든 사람의 존엄성과 가치에 대한 믿음, 리더의 권력은 부하로부터 기인한다는 민주적인 원칙에 입각한 리더십이라고 표현하였고, 조직 내에서 구성원의 섬김과 도덕성 개발을 통한 조직에의 기여를 핵심으로 하는 서번트 리더십이 학계와 경영실무에서 관심을 받게 된 이유가 되었다[5]. 서번트 리더십의 하부 요인으로서는 경청, 공감대 형성, 치유, 설득, 인지, 통찰, 비전의 제시, 청지기 의식, 구성원

의 성장, 공동체 의식 등 10가지를 서번트 리더십의 하위 행동특성으로 제시하였고, 이 개념은 지금까지 서번트 리더십 연구의 근간이 되고 있다[5]. 본 연구에서 사용한 하부 요인들의 구체적 내용은 다음과 같다.

1) 경청(listening)은 구성원의 의견에 관심을 갖고 집중해 듣고 구성원의 생각과 느낌을 진지하게 수용하는 리더의 행동특성으로 다수의 구성원들의 의견을 듣는 가운데 문제의 핵심이나 대안을 파악할 수 있기에 경청을 서번트 리더의 가장 기본적인 자질이라 할 수 있다.

2) 공감대 형성(consensus)은 상대방의 입장에서 생각해 보는 것이라 할 수 있으며 구성원의 입장에서 상황과 견해를 이해하려고 노력하는 리더의 행동특성으로 이를 통해 부하가 필요한 것이 무엇인가를 파악하여야 한다.

3) 공동체 의식(sense of community)은 구성원들이 자신들이 하고 있는 일과 그 일이 갖는 의미를 알고 함께 공유하도록 하는 리더의 행동특성이다.

4) 이타적 소명(altruistic calling)은 자신보다 다른 사람들의 삶에서 긍정적이고 의미 있는 차이점을 만들고자 하는 리더의 마음속 깊이 자리 잡은 소망이다.

5) 감성적치유(emotional healing)는 고통과 어려움에 처한 부하들에게 정신적 회복을 지원하는 리더의 몰입과 기술이다.

6) 지혜(wisdom)는 리더가 주변 환경에 대한 인식을 갖고 조직 내에서 진행되는 업무의 방향과 결과를 예견하는 능력이다.

7) 설득(persuasion)은 리더로서 권위나 일방적인 지시나 통제가 아닌 쌍방향적인 대화와 설득으로 영향력을 행사하는 리더의 행동특성이다. 이를 통해 구성원들은 하나의 공동체로서 인식하게 되고, 구성원 개개인이 주인의식과 더불어 자발적인 참여를 통해 성과를 향상시킬 수 있다.

8) 사랑(Love)은 다른 사람들을 이해하고 사랑 하는 내 안의 영역을 확장해가는 과정으로 사랑에는 인내, 친절, 겸손, 존중, 이타주의, 용서, 정직, 헌신 등이 모두 포함된다. 인내는 책임있는 행동의 원천이며, 친절은 상대에게 관심을 갖고 상대를 인정하고 격려하는 것이다.

9) 자율(Autonomy)은 그 개념에 있어서 개방성과 준비도를 전제로 한다.

10) 비전(conceptualizations)은 리더는 비전을 제시하고 분명한 목표와 연결시켜 방향을 설정해 주어야 한다.

11) 겸손(Humility)은 진실하고 가식이 없는 것이다.

III. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집

본 연구대상자 선정은 2단계에 걸쳐 실시되었다. 1단계로는 부산지역 소재한 의료기관 중 물리

치료를 행하고 있는 병원급 이상 32개 의료기관에 근무 중인 물리치료사 대상으로 2010년 9월13일부터 10월9일 까지 총 230부를 배포하여 201부를 회수하여 분석 가능한 171부를 이용하였다. 2단계로는 10월7일 대한물리치료사협회 부산광역시회 보수교육에 참석한 물리치료사를 대상으로 98부를 배포하여 이용 가능한 59부를 포함하여 총 230부를 수집하여 분석하였다.

2. 연구도구

본 연구의 수행을 위해 사용된 측정도구는 다음과 같다. 조직유효성의 선행변수인 서번트 리더십의 하위 변수를 측정하기 위하여 Greenleaf[10]에 의해 처음 제시된 개념을 바탕으로 Block[11]과 Senge[12], Laub[13]의 SOLA(Servant Organizational Leadership Assessment), Barbuto and Wheeler[14]등이 사용한 측정도구를 연구의 목적에 맞게 수정·보완하여 사용하였다.

<표 1> 변수의 조작적 정의

구분	조작적 정의
서번트 리더십	경청, 공감대 형성, 공동체 의식, 이타적 소명, 감성치유, 지혜, 설득, 사랑, 자율, 비전, 겸손 등 - 경청: 부하직원의 의견에 관심을 갖고 집중해 들으며, 생각과 느낌을 진지하게 수용하려는 정도. - 공감대 형성: 부하직원의 입장에서 상황과 견해를 이해하려고 노력하면서 부하가 필요한 것이 무엇인가 파악하려는 노력. - 공동체 의식: 부하직원들이 자신이 하고 있는 일과 그 일이 갖는 의미를 알고 함께 공유하도록 하는 정도. - 이타적 소명: 자신보다 다른 사람들의 삶에서 긍정적이고 의미 있는 차이점을 만들고자 하는 소망 정도. - 감성치유: 고통과 어려움에 처한 부하직원들에게 정신적 회복을 지원해주려는 노력의 정도. - 지혜: 주변 환경에 대한 선견지명을 가지고 부하직원들의 업무의 방향과 결과를 예견하는 능력의 정도. - 설득: 부하직원들에게 업무를 통해 지적인 체계를 바탕으로 논리적인 근거를 사용하는 정도. - 사랑: 부하직원들을 이해하고 사랑으로 대하려는 노력의 정도. - 자율: 부하직원들에게 개방성과 의사결정권을 위임하려는 노력의 정도. - 비전: 부하직원들에게 리더로서 미래와 목표를 제시하려는 정도. - 겸손: 부하직원들에게 진실되고 가식이 없게 대하려는 정도.
직무만족	직무에 대한 개인의 감정적 태도 또는 지향성
조직몰입	조직을 자신과 동일 시 하는 정도, 조직의 목표와 자신의 목표를 동일 시 하는 정도, 조직을 위해 노력하고 조직에 남아있으려는 정도

종속변수인 조직유효성의 측정도구로 직무만족은 가장 널리 사용되는 미네소타 직무만족 설문지(MSQ: Minnesota Satisfaction Questionnaire)와 Smith, Kendall과 Hulin[15]에 의해 개발된 JDI(Job Descriptive Index)를 토대로 이화용[16], 박태수[17]의 연구를 참고하여 설문을 구성하였고, 조직몰입은 Mowday, Poter와 Steers[18]가 개발한 도구를 측정하려는 목적에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 또한 상황 변수인 인구 통계학적 자료에 대한 문항으로는 성별, 연령, 근무하는 의료기관,

결혼여부, 직위, 학력, 근무년수, 월소득, 고용상태, 근무부서, 전문자격보유 여부의 11개 문항으로 구성되어 있다.

측정 변수에 대한 척도는 인구통계학적 특성을 제외하고 모두 리커트의 5점 척도를 사용하였다. 실증 자료의 분석은 먼저, 연구대상자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 기술통계를 실시하였고, 측정도구의 신뢰도와 타당도를 확보하기 위해 요인분석과 신뢰도 분석을 사용하였다.

<표 2> 측정도구의 타당도 및 신뢰도 요인분석 결과

변수	하위 변수	문항	요인 부하량	공통성	Eigen Value	Cronbach- α 계수	요인 평균
서번트 리더십	경청	I. 1	.826	.682	2.858	.865	3.448
		I. 2	.873	.762			
		I. 3	.858	.736			
		I. 4	.824	.678			
		I. 5	.819	.670	2.772	.851	3.367
	공감대 형성	I. 6	.882	.778			
		I. 7	.869	.755			
		I. 8	.755	.570			
		I. 9	.800	.640	2.734	.844	3.578
	공동체 의식	I. 10	.770	.592			
		I. 11	.856	.733			
		I. 12	.876	.768			
		I. 13	.919	.844	2.539	.908	3.158
	이타적 소명	I. 14	.939	.881			
		I. 15	.902	.814			
		I. 16	.846	.716	3.821	.922	3.410
	자율	I. 17	.828	.686			
		I. 18	.903	.815			
		I. 19	.905	.819			
		I. 20	.886	.786			
	비전	I. 21	.835	.697	3.073	.838	3.336
		I. 22	.815	.665			
		I. 23	.785	.616			
		I. 24	.798	.637			
		I. 25	.677	.458			
조직 유효성	직무 만족	II. 1	.853	.770	6.161	.910	3.536
		II. 2	.778	.651			
		II. 3	.816	.770			
		II. 4	.855	.777			
		II. 5	.803	.721			
		II. 6	.624	.502	1.772	.913	3.325
		II. 7	.849	.814			
	조직 몰입	II. 8	.795	.679			
		II. 9	.823	.703			
		II. 10	.858	.814			
		II. 11	.832	.731			

또한 연구대상자의 인구통계학적 특성별 주요 변수(서번트 리더십, 조직유효성)들의 변이를 검증하기 위해 t-test와 ANOVA 분석을 사용하였고, 서번트 리더십의 하위 변수들이 조직유효성에 미치는 영향을 규명하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

3. 측정도구의 요인타당도 및 신뢰도 검증

본 연구에서 사용된 측정도구의 타당도 및 신뢰도를 검증한 결과는 <표 2>와 같다.

서번트 리더십과 조직유효성을 구성하는 각 요인들은 타당도 기준인 고유값 1, 요인부하량 0.6 이상을 충족시키고 있으며, 각 요인을 측정하는 문항들의 신뢰도 계수(Chronbach's alpha)가 0.8 이상으로 내적일관성 기준을 충족시켰다.

IV. 연구결과

연구대상자의 인구통계학적인 특성은 <표 3>과 같다.

성별구성은 남자가 55.7%, 여자는 44.3%였으며, 연령은 25-30세 미만이 46.5%로 가장 큰 비율로 나타났다. 결혼상태는 미혼이 66.1%, 기혼이 33.9%였고, 직위는 사원이 78.7%로 가장 큰 비율을 차지했다. 최종학력은 4년제 대졸이 57.8%, 전문대졸은 33.0%, 대학원졸 이상은 9.1%의 순으로 나타났고, 현병원 근무경력 1-3년 미만이 34.8%, 1년 미만 26.5%로 5년 미만의 경력이 과반수 이상을 차지하고 있다. 고용형태는 정규직이 89.6%였으며, 현 근무처는 병원급이 62.6%, 종합병원급 이상이 32.2%로 대부분이 병원급 이상에 근무하는 것으로 나타났고, 추가라이센스 보유 개수는 1개 49.6%, 없음이 37.4%, 2개이상은 13.0%로 나타났다.

<표 3> 연구대상의 인구통계학적 특성

변수	구분	빈도	백분율(%)
성별	남자	128	55.7
	여자	102	44.3
연령	25세 미만	23	10.0
	25~30세 미만	107	46.5
	30~35세 미만	55	23.9
	35~40세 미만	30	13.0
	40세 이상	15	6.5
결혼여부	기혼	78	33.9
	미혼	152	66.1
직위	사원	181	78.7
	대리/계장	37	16.1
	과장급 이상	12	5.2
최종학력	전문대졸	76	33.0
	4년제 대졸	133	57.8
	대학원졸 이상	21	9.1
현 병원 근무경력	1년 미만	61	26.5
	1~3년 미만	80	34.8
	3~5년 미만	35	15.2
	5~10년 미만	25	10.9
	10년 이상	29	12.6
월평균 급여	150만원 미만		
	150~200만원 미	20	8.7
	만	120	52.2
	200~250만원 미	58	25.2
	만	32	13.9
고용형태	250만원 이상		
	정규직	206	89.6
	비정규직	24	10.4
현 근무처	의원급	12	5.2
	병원급	144	62.6
	종합병원급 이상	74	32.2
추가 라이선스 보유	없음	86	37.4
	1개	114	49.6
	2개 이상	30	13.0
계		230	100.0

1. 연구대상의 인구통계학적 특성별 서번트 리더십의 변이

연구 대상의 인구통계학적 특성별 서번트 리더십의 변이를 살펴본 결과는 <표 4>와 같다.

<표 4> 인구통계학적 특성별 서번트 리더십의 변이

변수	구분	경청 M(S.D)	공감대 형성 M(S.D)	공동체 의식 M(S.D)	이타적 소명 M(S.D)	자율 M(S.D)	비전 M(S.D)
성별	남자	3.46(0.61)	3.41(0.62)	3.59(0.62)	3.25(0.69)	3.46(0.62)	3.36(0.64)
	여자	3.43(0.64)	3.31(0.71)	3.57(0.64)	3.05(0.85)	3.34(0.76)	3.30(0.58)
	t(p)	.413(.680)	1.149(.252)	.208(.835)	1.981(.049)	1.313(.191)	.787(.432)
연령	25세 미만	3.39(0.63)	3.33(0.64)	3.51(0.52)	3.14(0.74)	3.17(0.51)	3.33(0.44)
	25-30세 미만	3.47(0.61)	3.41(0.67)	3.59(0.67)	3.14(0.83)	3.39(0.73)	3.31(0.64)
	30-35세 미만	3.45(0.65)	3.29(0.65)	3.60(0.59)	3.13(0.74)	3.42(0.63)	3.37(0.63)
	35-40세 미만	3.53(0.62)	3.52(0.71)	3.60(0.68)	3.33(0.63)	3.63(0.70)	3.38(0.64)
	40세 이상	.988(.415)	3.10(0.52)	3.48(0.51)	3.09(0.81)	3.47(0.73)	3.28(0.60)
	F(p)	3.45(0.62)	1.326(.261)	.182(.948)	.456(.768)	1.554(.188)	.163(.957)
결혼 여부	기혼	3.45(0.60)	3.38(0.58)	3.62(0.57)	3.22(0.65)	3.50(0.65)	3.36(0.57)
	미혼	3.45(0.63)	3.36(0.70)	3.56(0.65)	3.13(0.83)	3.36(0.70)	3.32(0.64)
	t(p)	.016(.988)	.133(.895)	.700(.485)	.978(.329)	1.394(.165)	.504(.615)
직급	사원	3.46(0.63)	3.38(0.67)	3.56(0.64)	3.15(0.80)	3.35(0.70)	3.33(0.63)
	대리/계장	3.41(0.48)	3.34(0.63)	3.70(0.56)	3.23(0.64)	3.64(0.58)	3.44(0.55)
	과장급이상	3.35(0.82)	3.27(0.68)	3.52(0.65)	3.08(0.81)	3.60(0.61)	3.13(0.53)
	F(p)	.275(.760)	.195(.823)	.891(.411)	.252(.777)	3.249(.041)	1.185(.308)
학력	전문대졸	3.44(0.53)	3.37(0.59)	3.53(0.56)	3.12(0.64)	3.37(0.63)	3.32(0.55)
	4년제 대졸	3.48(0.67)	3.40(0.73)	3.62(0.67)	3.20(0.84)	3.44(0.71)	3.35(0.65)
	대학원졸 이상	3.27(0.57)	3.18(0.36)	3.48(0.55)	3.02(0.74)	3.34(0.75)	3.30(0.61)
	F(p)	1.034(.357)	.985(.375)	.899(.409)	.635(.531)	.398(.672)	.079(.924)
경력	1년 미만	3.55(0.59)	3.43(0.62)	3.63(0.66)	3.18(0.76)	3.48(0.67)	3.36(0.57)
	1-3년 미만	3.41(0.66)	3.34(0.73)	3.56(0.67)	3.06(0.88)	3.32(0.76)	3.31(0.69)
	3-5년 미만	3.48(0.63)	3.44(0.67)	3.66(0.64)	3.27(0.73)	3.42(0.60)	3.37(0.61)
	5-10년 미만	3.58(0.52)	3.45(0.59)	3.58(0.49)	3.36(0.63)	3.47(0.78)	3.40(0.62)
	10년 이상	3.19(0.54)	3.17(0.59)	3.41(0.48)	3.08(0.61)	3.44(0.51)	3.26(0.48)
	F(p)	2.093(.083)	.982(.418)	.841(.500)	1.022(.397)	.541(.706)	.281(.890)
급여 (만원)	150미만	3.53(0.66)	3.41(0.77)	3.50(0.80)	3.05(0.95)	3.37(0.75)	3.23(0.57)
	150-200 미만	3.44(0.63)	3.36(0.68)	3.55(0.61)	3.16(0.80)	3.35(0.68)	3.32(0.63)
	200-250 미만	3.52(0.58)	3.44(0.62)	3.65(0.64)	3.21(0.67)	3.51(0.72)	3.42(0.64)
	250이상	3.30(0.62)	3.23(0.57)	3.60(0.53)	3.14(0.73)	3.47(0.62)	3.33(0.51)
	F(p)	.923(.430)	.717(.543)	.417(.741)	.235(.872)	.848(.469)	.584(.626)
고용 형태	정규직	3.43(0.60)	3.35(0.65)	3.58(0.61)	3.14(0.75)	3.40(0.67)	3.32(0.58)
	비정규직	3.56(0.76)	3.48(0.76)	3.56(0.77)	3.33(0.94)	3.46(0.84)	3.49(0.84)
	F(p)	-.959(.339)	-.874(.383)	.130(.896)	-1.177(.240)	-.308(.760)	-.993(.330)
현 근무처	의원급	3.42(0.76)	3.13(0.82)	0.78(0.23)	0.89(0.26)	0.84(0.24)	0.80(0.23)
	병원급	3.46(0.60)	3.40(0.68)	0.63(0.05)	0.80(0.07)	0.72(0.06)	0.60(0.23)
	종합병원 이상	3.43(0.63)	3.34(0.60)	0.58(0.07)	0.69(0.08)	0.59(0.07)	0.62(0.07)
	F(p)	.077(.926)	1.017(.363)	3.038(.050)	.449(.639)	.155(.856)	.092(.912)
추가 라이 센스 보유	없음	3.59(0.58)	3.44(0.67)	3.61(0.63)	3.21(0.73)	3.51(0.65)	3.35(0.61)
	1개	3.36(0.64)	3.29(0.66)	3.52(0.65)	3.13(0.81)	3.30(0.73)	3.31(0.65)
	2개 이상	3.37(0.58)	3.48(0.61)	3.69(0.52)	3.14(0.76)	3.53(0.54)	3.38(0.51)
	F(p)	3.716(.026)	1.819(.164)	1.093(.337)	.265(.767)	2.943(.055)	.168(.845)

경청에서는 추가라이센스 보유 여부에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였는데 추가 라이선스가 없는 그룹이 있는 그룹보다 유의하게 높은 것으로 나타났다. 공감대형성과 공동체의식, 비전에는 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 이타적 소명에서는 남자가 여자보다 통계학적으로 유의하게 높았다. 자율에는 직급에서 통계적으로 유의한 차이를 보였고, 대리 및 계장급 이상에서 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났다.

2. 연구 대상자의 인구통계학적 특성별 조직유효성의 변이

연구대상의 인구통계학적 특성에 따른 조직유효성의 변이를 분석한 결과는 <표 5>와 같다.

조직유효성 변수인 직무만족에는 연령, 결혼여부, 고용형태에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였고, 조직몰입에서는 성별, 결혼여부에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 구체적으로는 직무만족에서 연령이 대체로 많을수록, 기혼이 미혼보다, 비정규직이 정규직보다 직무만족이 통계적으로 유의하게 높았다. 조직몰입에서는 남자가 여자보다, 기혼이 미혼보다 통계적으로 유의하게 높았다.

3. 제 변수들의 요인 간 상관관계

연구에 포함된 제 변수들의 요인 간 상관관계를 분석한 결과는 <표 6>과 같다.

특히 본 연구의 종속변수인 조직유효성 변수에서 직무만족은 자율, 경청, 이타적소명, 공동체의식, 공감대형성, 비전의 순으로 정(+)의 관련성이 있었고, 조직몰입은 이타적소명, 비전, 자율, 공동체의식, 경청, 공감대형성의 순으로 정(+)의 관련성이 있었다.

<표 5> 연구대상자의 인구통계학적 특성별 조직유효성의 변이

변수	구분	직무만족	조직몰입
		M(S.D)	M(S.D)
성별	남자	3.61(0.71)	3.43(0.74)
	여자	3.45(0.59)	3.19(0.64)
	t(p)	1.910(.057)	2.653(.009)
연령	25세미만	3.33(0.56)	3.20(0.71)
	25-30세미만	3.53(0.62)	3.25(0.67)
	30-35세미만	3.44(0.74)	3.41(0.77)
	35-40세미만	3.80(0.69)	3.43(0.62)
	40세이상	3.75(0.56)	3.50(0.87)
	F(p)	2.510(.043)	1.030(.393)
결혼 여부	기혼	3.68(0.69)	3.47(0.71)
	미혼	3.46(0.63)	3.25(0.70)
	t(p)	2.439(.015)	2.255(.025)
직급	사원	3.50(0.67)	3.30(0.73)
	대리/계장	3.69(0.55)	3.45(0.48)
	과장급이상	3.63(0.71)	3.28(0.86)
	F(p)	1.486(.229)	.754(.472)
학력	전문대졸	3.43(0.54)	3.30(0.56)
	4년제 대졸	3.57(0.70)	3.34(0.78)
	대학원졸 이상	3.74(0.72)	3.32(0.70)
	F(p)	2.244(.108)	.051(.950)
경력	1년 미만	3.66(0.72)	3.39(0.87)
	1-3년 미만	3.46(0.57)	3.22(0.68)
	3-5년 미만	3.50(0.68)	3.37(0.59)
	5-10년 미만	3.64(0.56)	3.55(0.58)
	10년 이상	3.45(0.79)	3.25(0.61)
	F(p)	1.132(.342)	1.302(.270)
급여	150미만	3.39(0.60)	3.14(0.76)
	150-200미만	3.50(0.62)	3.27(0.65)
	200-250미만	3.63(0.76)	3.40(0.83)
	250이상	3.57(0.65)	3.51(0.60)
	F(p)	.882(.451)	1.574(.196)
고용 형태	정규직	3.50(0.64)	3.30(0.66)
	비정규직	3.82(0.73)	3.55(0.99)
	F(p)	-2.226(.027)	-1.204(.240)
현 근무처	의원급	0.94(0.27)	1.16(0.34)
	병원급	0.62(0.05)	0.67(0.06)
	종합병원이상	0.68(0.08)	0.69(0.08)
	F(p)	.111(.895)	.533(.587)
라이 센스	없음	3.54(0.63)	3.33(0.67)
	1개	3.54(0.69)	3.31(0.76)
	2개 이상	3.48(0.62)	3.39(0.61)
	F(p)	.122(.885)	.165(.848)

<표 6> 제 변수들의 요인 간 상관관계

구분	경청	공감대 형성	공동체 의식	이타적 소명	자율	비전	직무만족
공감대 형성	.806**						
공동체 의식	.689**	.764**					
이타적 소명	.660**	.701**	.599**				
자율	.694**	.710**	.668**	.699**			
비전	.558**	.569**	.642**	.612**	.615**		
직무만족	.435*	.376**	.385**	.405**	.448**	.370**	
조직몰입	.486**	.472**	.542**	.590**	.567**	.578**	.554**

**p<0.01

4. 직무만족에 영향을 미치는 요인

서번트 리더십이 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대하여 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 7>과 같다. 이때, 인구통계학적 변수를 통제변수로 사용하여 분석하였다. 다중회귀분석결과, 인구통계학적 요인은 직무만족에 영향을

미치는 변수가 없었으며, 서번트 리더십 요인은 공감대 형성, 공동체의식, 이타적소명, 자율, 비전이 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 특히, 이타적소명, 비전, 공동체의식, 자율, 공감대 형성의 순으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 7> 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대한 다중회귀분석

구분	변수	비표준화 계수(B)	표준오차	표준화계수(β)	t	p
인구 통계학적 특성	상수	.106	.421		.251	.802
	성별 (남자=1)	.077	.081	.054	.949	.344
	연령	.014	.012	.107	1.157	.249
	현근무처(병원급이상=1)	.131	.163	.041	.801	.424
	결혼여부 (기혼=1)	.071	.098	.048	.727	.468
	직급 (관리자급=1)	-.221	.118	-.129	-1.873	.062
	최종학력 (4년제 대졸 이상=1)	-.067	.075	-.045	-.895	.372
	현병원근무년수	-.030	.034	-.059	-.880	.380
	월평균급여	.072	.046	.121	1.590	.113
서번트 리더십	고용형태 (정규직=1)	-.183	.119	-.079	-1.538	.126
	경청	.072	.101	.063	.710	.478
	공감대형성	.222	.108	.207	2.047	.042
	공동체의식	.240	.099	.212	2.412	.017
	이타적소명	.258	.072	.282	3.597	.000
	자율	.185	.087	.180	2.138	.034
	비전	.260	.081	.225	3.212	.002

기여율 R² = .498, Adj R² = .463, F=14.164, p=0.000

<표 8> 조직몰입에 영향을 미치는 요인에 대한 다중회귀분석

구분	변수	비표준화 계수(B)	표준오차	표준화계수(β)	t	p
인구 통계학적 특성	상수	1.135	.459		2.471	.014
	성별 (남자=1)	-.029	.088	-.022	-.330	.742
	연령	.028	.014	.219	2.029	.044
	현근무처(병원급이상=1)	.161	.178	.054	.902	.368
	결혼여부 (기혼=1)	.157	.107	.113	1.475	.142
	직급 (관리자급=1)	.002	.129	.001	.012	.990
	최종학력(4년제 대졸 이상=1)	.092	.082	.066	1.125	.262
	현병원근무년수	-.095	.037	-.202	-2.587	.010
	월평균급여	-.004	.050	-.008	-.084	.933
	고용형태 (정규직=1)	-.250	.130	-.116	-1.920	.056
서번트 리더십	경청	.255	.110	.239	2.311	.022
	공감대형성	-.113	.118	-.113	-.955	.340
	공동체의식	.056	.108	.053	.513	.608
	이타적소명	.091	.078	.107	1.169	.244
	자율	.165	.095	.172	1.742	.083
	비전	.076	.088	.071	.868	.386
기여율 $R^2 = .313$, Adj $R^2 = .265$, $F=6.510$, $p=0.000$						

5. 조직몰입에 영향을 미치는 요인

서번트 리더십이 조직몰입에 영향을 미치는 요인에 대하여 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 8>과 같다. 다중회귀분석결과, 인구통계학적 요인은 연령이 유의한 정(+)의 영향을 미쳤고, 현병원 근무년수는 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 서번트 리더십 요인은 경청이 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 특히, 현 병원 근무년수가 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 다음으로 경청, 연령의 순으로 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

V. 고찰 및 결론

조직의 궁극적인 관심사는 조직성과를 극대화하

는 것으로, 조직성과의 목적달성도를 측정하는 지표로서 조직유효성이 사용되고 있다. 조직유효성은 조직이 환경에 다양하고 적절하게 적응함과 동시에 내부구조를 유지, 안정시켜 조직 구성원의 업적을 높임으로써 존속과 발전이 가능한 상태를 의미한다. 조직몰입은 소속감이나 충성심으로서 개인과 조직의 심리적인 결속형태로 조직유효성의 대표적인 측정지표 중의 한 방법으로, 조직몰입 수준이 높을수록 조직성과가 향상될 가능성이 높기 때문에 조직몰입이 조직유효성의 중요한 지표로 인식되고 있다. 그러므로 병원에서 진료진과 간호인력, 그리고 진료를 지원하고 있는 부서 중에서 환자와의 직접적인 물리치료 서비스를 하고 있는 물리치료사는 병원의 신뢰도와 이미지 제고에 중요한 역할을 하고 있기에 이들에 대한 직무만족, 조직몰입, 조직유효성에 대한 연구가 필요하다. 그러나 선행 논문에서 본 바와 같이 병원조직에서의

물리치료사에 대한 리더십에 관한 실증연구는 현재까지 이루어진 바 없다. 이에 본 연구에서는 물리치료 관리자들의 서번트 리더십이 직무만족과 조직몰입 등의 조직유효성에 어떠한 영향을 끼치는지에 대하여 도출하여, 병원의 전문 인력인 물리치료사의 효율적인 인력관리 방안과 병원조직의 효율성을 연구하고자 시도되었다.

서번트 리더십에 대한 부하직원의 인식이 상사에 대한 신뢰를 매개로 하여 직무만족에 미치는 영향에서 상사에 대한 신뢰는 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 상사는 자신이 통솔해야 할 직원들의 가치를 높게 평가하고 직원들의 의견을 수렴하여 효율적으로 업무를 추진하고 비전과 목표를 명확히 함과 동시에 책임과 권한을 부여하며, 직원들의 능력을 성장 지원하면서 리더로서의 목표에 대한 도전의식을 갖고, 조직을 위해 개인적인 희생과 부하직원들에게 헌신해야 한다고 하였다[19]. 이재형 외[20]호텔조직에서의 상사의 서번트 리더십이 신뢰 및 직무만족에 미치는 영향에서는 서번트 리더십이 직무만족에 미치는 영향은 비전, 성장지원, 헌신(서비스) 요인의 순으로 미친다고 하였다. 또한, 양윤모[21]의 보훈병원 종사자의 서번트 리더십과 조직구성원 태도간의 관계에 관한 연구에서도 병원의 구성원이 조직내 상사의 서번트 리더십을 높게 평가 할수록 자신의 직무만족에 긍정적 작용을 한다고 하였다. 본 연구에서도 조직유효성 변수에서 직무만족은 내재적동기부여, 자율, 경청, 이타적 소명, 공동체의식, 공감대형성, 비전의 순으로 정(+)의 관련성이 있었다. 또한, 신광섭[4]의 치과의원 원장의 리더십 유형이 조직구성원의 직무만족에 미치는 영향에서도 서번트 리더십이 권위적인 리더십보다 직무만족을 향상시키는 결과를 얻게 되었다고 하였다. 윤창원[9]은 병원조직에서의 서번트 리더십이 직무태도와 직무성숙에 미치는 영향에서도 상사는 부하직원과의 공감대 형성과 공동체 의식을 고양시킨다면 보

다 리더십발휘 및 직무만족, 조직몰입이나 직무성숙에 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것이라고 하였다. 이영희[2]의 사회복지기관장의 서번트 리더십이 사회복지사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에서도 사회복지사의 직무만족도와 조직몰입에 긍정적인 영향이 미친다고 하였다. 또한, 최동주[5]의 서번트 리더십과 조직몰입 간의 조직에 대한 신뢰 매개효과에서 서번트 리더십은 정서적 몰입과 규범적 몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 하였다. 그리고 양윤모[21]의 보훈병원 종사자의 서번트 리더십과 조직구성원 태도간의 관계에 관한 연구에서도 병원의 구성원이 조직내 상사의 서번트 리더십을 높게 평가 할수록 조직에 대한 몰입수준이 높아진다고 하였다. 본 연구에서도 조직몰입은 이타적 소명, 비전, 자율, 공동체의식, 경청, 공감대형성의 순으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

본 연구는 연구대상이 부산지역에 소재한 병원급 이상 의료기관의 물리치료사를 대상으로 하였다는 한계가 있다. 따라서 향후 이러한 한계점을 보완하여 전국의 물리치료사를 대상으로 연구가 이루어진다면 보다 유용한 이론적 및 관리적 시사점을 얻을 수 있을 것으로 사료된다. 또한 병원조직에서 직종간의 비교 연구도 필요하다고 본다.

본 연구는 부산지역 소재한 의료기관 중 물리치료를 행하고 있는 병원급 이상 32개 의료기관에 근무 중인 물리치료사 대상으로 2단계에 걸쳐 실시되었다. 1단계로는 2010년 9월13일부터 10월9일까지 총 230부를 배포하여 201부를 회수하여 분석 가능한 171부를 이용하였다. 2단계로는 10월7일 대한물리치료사협회 부산광역시회 보수교육에 참석한 물리치료사를 대상으로 98부를 배포하여 이용 가능한 59부를 포함하여 총 230부를 분석하였다.

연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 연구 대상의 인구통계학적 특성별 서번트

리더십의 변이를 살펴본 결과는 경청에서는 추가 라이선스 보유 여부에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였는데 추가 라이선스가 없는 그룹이 있는 그룹보다 유의하게 높은 것으로 나타났다. 이타적 소명에서는 남자가 여자보다 통계적으로 유의하게 높았다. 자율에는 직급에서 통계적으로 유의한 차이를 보였고, 대리 및 계장급 이상에서 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났다.

둘째, 연구대상의 인구통계학적 특성에 따른 조직유효성의 변이를 분석한 결과는 조직유효성 변수인 직무만족에는 연령, 결혼여부, 고용형태에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였고, 조직몰입에서는 성별, 결혼여부에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 구체적으로는 직무만족에서 연령이 대체로 많을수록, 기혼이 미혼보다, 비정규직이 정규직보다 직무만족이 통계적으로 유의하게 높았다. 조직몰입에서는 남자가 여자보다, 기혼이 미혼보다 통계적으로 유의하게 높았다.

셋째, 연구에 포함된 변수들의 상관관계를 분석에서는 종속변수인 조직유효성 변수에서 직무만족은 자율, 경청, 이타적소명, 공동체의식, 공감대형성, 비전의 순으로 정(+)의 관련성이 있었고, 조직몰입은 이타적소명, 비전, 자율, 공동체의식, 경청, 공감대형성의 순으로 정(+)의 관련성이 있었다.

넷째, 서번트 리더십이 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대하여 살펴보기 위해 다중회귀분석결과, 인구통계학적 요인은 직무만족에 영향을 미치는 변수가 없었으며, 서번트 리더십 요인은 공감대형성, 공동체의식, 이타적소명, 자율, 비전이 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 특히, 이타적소명, 비전, 공동체의식, 자율, 공감대형성의 순으로 영향을 미치고 있고, 공감대형성은 부(-)의 영향, 나머지 변수들은 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다섯째, 서번트 리더십이 조직몰입에 영향을 미치는 요인에 대하여 살펴보기 위해 다중회귀분석

을 실시한 결과, 인구통계학적 요인은 연령이 유의한 정(+)의 영향, 현병원 근무년수는 부(-)의 영향을 미쳤고, 또한 서번트 리더십 요인은 경청이 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 특히, 현 병원 근무년수가 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 다음으로 경청, 연령의 순으로 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

연구결과를 종합해 보면, 물리치료실 내에서 물리치료관리자(물리치료사의 직속상사)는 부하 물리치료사 직원의 생각과 느낌을 충분히 이해하고 관심을 우선 가져야 하며, 상사로서 비전과 목표 제시, 부하직원들에게 자율성과 의사결정권을 위임하려는 노력, 부하직원의 입장에서 욕구 충족, 이해하려는 노력과 공동체 의식을 가지고 있을 때 직무만족과 조직 몰입이 제고되어 진다고 할 수 있다.

참고문헌

1. 정기산(2002), 중간관리자의 리더십 유형별 행동특성과 신뢰와의 관계, 서울대학교 대학원 박사학위논문.
2. 이영희(2008), 사회복지기관장의 서번트 리더십이 사회복지사의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향, 청주대학교 대학원 박사학위논문.
3. 강영운(2009), 간호 관리자의 서번트 리더십이 조직 유효성에 미치는 영향, 경희대학교 행정대학원 석사학위논문.
4. 신광섭(2009), 치과의원 원장의 리더십 유형이 조직구성원의 직무만족에 미치는 영향, 경희대학교 경영대학원 석사학위논문.
5. 최동주(2009), 서번트 리더십과 조직몰입 간의 조직에 대한 신뢰 매개효과, 한국콘텐츠학회논문지.
6. 김태백(2006), 병원종업원의 팀웍과 리더십유형이 조직유효성에 미치는 영향, 인제대학교 박사학위논문.
7. 이선화(2008), 병원관리자의 리더십 유형이 직원의

- 직무태도와 고객지향성에 미치는 영향, 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문.
8. 김소현(2010), 병원중간관리자의 리더십 유형이 조직구성원의 직무만족과 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향, 계명대학교 의료경영대학원 석사학위논문.
 9. 윤창원(2009), 병원조직에서의 서번트 리더십이 직무태도와 직무성취에 미치는 영향, 동의대학교 박사학위논문.
 10. Greenleaf, R. K.(1970), The servant as a leader. Indianapolis, IN: Greenleaf Center.
 11. 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. pp.87-95.
 12. 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. pp.217-240.
 13. Laub, A. J.(1999), Assessing the servant organization: development of the servant organizational leadership assessment(SOLA) instrument, Florida Atlantic University.
 14. Barbuto, Wheeler.(2006), Scale Development and Construct Clarification of Servant Leadership, Group & Organization Management. Vol.3(1);300-325.
 15. Smith, H. C., Kendall, L. M., and Hulin, C. L.(1969), The measurement of satisfaction in work and reatirement.
 16. 이화용(2004), 변혁적 리더십이 조직의 유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 경희대학교대학원 박사학위논문.
 17. 박태수(2007), 스포츠조직의 멘토링과 조직유효성에 관한 연구, 한양대학교대학원 박사학위논문.
 18. Mowday, R. T., Porter, L. W., and Steers, R. N.(1982), Employee-organizational linkages: the psychology of commitment, absenteeism andturnover. New York:Academic Press.
 19. 김종구(2009), 서번트리더십에 대한 부하직원의 인식이 상사에 대한 신뢰를 매개로 하여 직무만족 에 미치는 영향에 관한 연구, 연세대학교 경영대학원 석사학위논문.
 20. 이재형, 오석운 외(2006), 호텔조직에서의 상사의 서번트 리더십이 신뢰 및 직무만족에 미치는 영향, 호텔경영학연구, Vol.15(2);285-302
 21. 양윤모(2010), 보훈병원 종사자의 서번트 리더십 과 조직구성원 태도간의 관계에 관한 연구, 영남대학교 경영대학원 석사학위논문.

접수일자 2011년 2월 22일

심사일자 2011년 3월 10일

게재확정일자 2011년 3월 19일