

계선조직 관리자의 리더십 스타일이 직원의 직업존중감 및 조직행위에 미치는 영향

김운신⁰

⁰광주여자대학교 보건행정학과
e-mail:wskim@kwu.ac.kr⁰

The Effect of Line Office Manager's Leadership Styles on the Employee's Job Esteem and Organization Behavior

Woon-Shin Kim⁰

⁰Dept. of Health Administration, Kwangju Women's University

● 요약 ●

본 연구는 의료서비스를 생산 제공하는 병원조직의 계선조직 관리자의 리더십 스타일이 부하직원들의 직업존중감과 조직행동에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 본 연구에서 사용할 관리자의 리더십 스타일은 헤이컨설팅 그룹에서 제시한 6가지 리더십 스타일인 지시명령형, 비전제시형, 관계중시형, 집단운영형, 규범형, 육성형 리더십스타일을 사용하고자 한다. 각 리더십 스타일이 직원들의 직업존중감, 즉 부서 내에서의 커뮤니케이션 수준, 직무몰입, 직무만족, 자기비전 자각 및 이직의사 등 조직행동에 어떤 영향을 미치는지 알아보하고자 한다. 또한 관리자의 리더십 스타일과 직업존중감에 따른 조직행동, 즉 직무만족, 조직충성도, 자기계발의지, 이직의도 등에 대해서도 분석하고자 한다. 연구표본으로는 사립대학교병원 1개, 국립대학교병원 1개, 500병상 이상 규모의 종합병원 1개이며, 조사 및 분석에 활용할 개선조직은 진료행정부서인 원무과(부), 진료지원부서인 의무기록실(팀), 의료기사, 간호과(부)이다. 연구의 결과를 통해서 직원들이 가장 선호하는 관리자의 리더십 스타일을 도출함과 동시에 각 리더십스타일의 장단점을 통하여 직원들의 직업존중감 확대와 생산적인 조직행동이 조직성과로 이어질 수 있는 방안을 제시하고자 한다.

키워드: 리더십 스타일(leadership styles), 직업존중감(job esteem), 조직행동(organization behavior), 조직성과(organization performance)

I. Introduction

비영리조직인 병원은 기업조직과는 조직특성 상 다른 점이 많다. 우선 조직구성원의 다양성을 들 수 있다. 의사, 간호사, 약사, 의료기사, 간호사, 행정직종 등 다양한 전문직종이 존재하고 있고, 업무의 특수성 또한 일반 기업조직과는 다르다. 질병에 대한 치료를 목적으로 하기 때문에 업무의 불확실성이 매우 높은 고위험 전문서비스라고 할 수 있다. 그리고 의료서비스를 생산하고 제공하는 과정에서 여러 부서의 업무가 상호협력적인 관계에서 이루어진다. 따라서 병원조직은 기업조직에 비하여 의료서비스 과정에서 업무의 독립성과 자신의 직무에 대한 남다른 자부심, 즉 직업존중감이 강한 조직이라고 할

수 있다. 또한, 환자의 진료과정에서 의사와 간호사, 의료기사, 행정 등의 직종에 상호협력 시스템에 의해 의료서비스 생산이 구현되므로, 직원들의 조직행동에 있어 부서관리자의 리더십은 직무동기에 큰 영향을 끼친다고 할 수 있다.

직업 존중감은 조직인간이 자신의 직업과 직무에 대한 스스로의 평가를 의미하며, '자신이 생각하고 있는 현재 혹은 미래의 직업에 대해서 부여하는 가치평가 및 기대의 정도'라 하고 있다[1]. 이러한 직업존중감은 의료서비스와 같은 고위험 전문직에서 근무하는 조직인 간일수록 직업존중감이 높다. 자신의 직업에 대한 자긍심, 사회적

평균, 부정적 대우 변수들이 직업존중감에 밀접한 영향을 미칠 뿐만 아니라, 조직행동에 영향을 준다. 그리고 직업존중감은 자아 존중감 및 자기효능감과 유사한 개념으로서 자아 존중감이란 자기 자신에 대한 가치를 의미하는 것이고, 자기 효능감은 자신의 업무에 대한 확신과 자신감이라고 할 수 있다[2]. 환자의 생명을 다루는 의료서비스 생산 및 제공의 과정에서 자신의 직무에 대한 가치를 부여한다고 볼 때, 병원에서 근무하는 의료인들의 자아존중감은 여타의 조직행동에 지극심이 매우 높고, 이러한 내재적 요소들이 직무만족과 직무동기에 영향을 끼치게 되어 그에 상응하는 조직행동으로 이어질 수 있다. 직업존중감이 높은 종사원일수록 자신의 업무에 자신감과 만족감이 높아서 고객들에게도 최상의 서비스를 제공하기 때문에 회사의 경영수익에도 도움이 될 수 있다[3].

병원조직에 근무하는 직원들의 직업존중감 및 조직행동에 의해 병원조직은 보다 양질의 의료서비스를 제공할 수 있을 것이다. 그렇다면 직업존중감과 조직행동에 직·간접적인 영향을 받는 요인 중 하나가 바로 계선조직의 관리자 리더십이라고 할 수 있다. 부서의 장으로서의 관리자의 리더십은 부서내부의 의사소통과 직무수행 능력을 높이고, 부하의 잠재능력 및 창의력을 최대한으로 발휘할 수 있게 할 뿐만 아니라, 타 부서와의 협력적 업무에 있어 적극성을 유인하게 된다.

일반적으로 조직관리 차원에서의 리더십을 논할 때 변혁적 리더십과 거래적 리더십으로 구분할 수 있다[4]. 변혁적 리더십은 부하직원들에게 권한위임을 통해 직원들이 스스로 알아서 직무를 수행할 수 있게 하는 리더십으로 볼 수 있다. 반면에 거래적 리더십은 처벌과 보상을 이용해서 직원들을 관리하는 리더십이라고 할 수 있다[5]. 본 연구에서는 변혁적 리더십과 거래적 리더십의 의미를 함축하고 있지만, 보다 실제적이고 세분화된 리더십 스타일로 제시되고 있는 ‘헤이켄설턴’ 그룹의 6가지 리더십 스타일을 학술적연구에 접목시켜 보고자 한다. 더불어 계선조직의 관리자에 대한 리더십 스타일에 부하직원으로서의 의료인들이 자각하는 반응, 즉 직업존중감 및 조직행동 반응에 대한 결과를 도출, 기존의 선행연구들과 비교분석을 통해서 병원의 조직문화, 조직성, 조직행동에 대한 연구자료 활용 및 개인차원의 조직충성도, 자기계발, 이직의도 등에 반영할 수 있는 방안을 모색하고자 한다.

II. Preliminaries

1. Precedent Study on Trends

본 연구와 유사한 선행연구의 최근 동향으로는 병원조직의 중간관리자 서번트 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향[6], 중간관리자의 임파워링 리더십이 서비스 질에 미치는 영향[7], 자기희생적 리더십과 상사지향 조직시민행동[8], 간호사가 인식한 간호관리자의 진정성 리더십이 조직몰입 및 직무만족에 미치는 영향[9] 등 2013년부터 최근까지 약 15편 이상 존재하고 있지만, 병원조직을 한정하여 연구된 선행연구는 극히 일부 직종에 한정되어 있는 실정이다. 본 연구에서는 선행연구들에서 사용된 연구모형과 분석과정을 보완 수정하여 본 연구의 목적달성에 맞게 재설계하여 시도하고자 한다.

2. Subject of Study

본 연구의 실증분석의 표본대상은 일개 광역시에 소재하고 있는 사립대학교병원 1개, 국립대학교병원 1개, 500명 이상의 종합병원 1개를 대상으로 진료행정부서인 원무과(부), 진료지원부서인 의무기록실(팀), 간호과(부), 의료기사(물리치료, 방사선, 임상병리)부서를 중심으로 300명 이상을 대상으로 자기응답식 설문조사를 통해 조사할 예정이다.

3. Definition of Variables

본 연구에서 사용될 리더십 스타일에 대한 정의는 다음과 같다[10]. 첫째, 지시명령형 리더십은 긴급한 상황에 신속한 지시와 명령이 필요한 경우에 효과적인 반면에 부하직원의 자주성에 부정적인 영향을 미치는 리더십이다. 둘째, 비전제시형 리더십은 미래의 비전을 제시함으로써 부하직원들에게 열정적인 직무동기를 부여하는 리더십이다. 그러나 부하직원들로부터 리더가 존경과 신뢰가 반드시 있어야만 효과를 얻을 수 있는 리더십이다. 셋째, 관계중시형 리더십은 새로운 직원을 조직에 동화시키고 업무에 적응시키는데 효과적이며, 팀의 화합을 도모하는데 효과적이다. 반면에 자칫 잘못 될 경우, 부서가 사이좋은 클럽으로 빠질 위험이 있고 긴장감이 없어서 조직성과가 높지 않을 가능성이 있는 리더십이다. 넷째, 집단운영형 리더십은 가장 민주적인 리더십으로 모든 부하직원들의 의사에 귀를 기울이는 리더십이다. 그러나 리더가 조직을 리드하면서 최종결정을 내리지 못하면 리더십이 부족할 우려가 높고, 의사결정의 속도가 떨어진다 단점이 있다. 다섯째, 규범형 리더십은 조직의 규모가 작을 때 효과적인 리더십이다. 부하직원들의 능력이 우수하여 리더의 관리가 필요하지 않을 때 효과적인 리더십이다. 반대로 조직이 크고 복잡할 경우에는 효과를 얻지 못하는 리더십 스타일이다. 여섯째, 육성형 리더십은 부하가 스스로 발전하고자 하는 의지가 있을 때 효과적이다. 반면에 리더의 지도기술이 부족하거나 단기적인 성과를 요구하는 직무를 할 때 효과를 얻지 못하는 리더십이다.

직업존중감의 개념에 사용될 요인으로는 직무속성과 관련된 자기효능감, 직무존중감, 직장만족도 등이다. 조직행동 요인으로는 직무만족, 직무몰입, 조직충성도, 조직 내 커뮤니티 활동, 자기계발 인식 및 이직의도 등을 사용한다. 직업존중감 및 조직행동 요인에 대한 세부적인 조작적 정의는 본 연구에서 충분히 제시하고자 한다.

4. Research Hypothesis & Model

가설 1. 관리자의 리더십 스타일은 직원들의 직업존중감에 영향을 미칠 것이다.

- 1-1. 자기효능감에 영향을 미칠 것이다.
- 1-2. 직무존중감에 영향을 미칠 것이다.
- 1-3. 직장만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 관리자의 리더십 스타일은 직원들의 조직행동에 영향을 미칠 것이다.

- 2-1. 직무몰입에 영향을 미칠 것이다.
- 2-2. 조직충성도에 영향을 미칠 것이다.
- 2-3. 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

가설3. 직업존중감과 조직행동 사이에는 유의한 상관관계가 있을

것이다.

- 3-1. 직업존중감은 자기계발에 영향을 미친다.
- 3-2. 직업존중감은 조직 내 커뮤니티활동에 영향을 미칠 것이다.
- 3-3. 직업존중감은 직무몰입 및 조직충성도에 영향을 미칠 것이다.
- 3-4. 직업존중감은 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

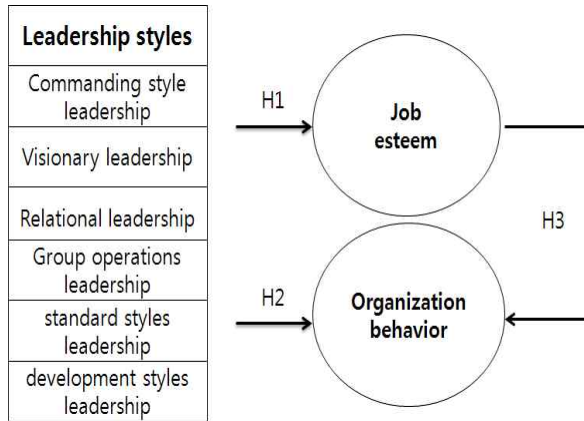


Fig. 1. Research Model

III. The Proposed Scheme

본 연구는 병원조직에서 실제 환자와의 대면접점에서 근무하고 있는 계선조직의 부서관리자의 리더십 스타일의 유형을 분석하고, 그 리더십 스타일이 부하직원들의 직업존중감 및 조직행동에 어떠한 영향을 미치는지를 실증검증 하고자 한다. 실증검증을 통해 얻어진 결과를 선행연구의 조사결과와 비교분석하여 제안하고자 한다. 계선 조직의 관리자에게 가장 많이 분포되어 있는 리더십 스타일은 어떤 것인지에 대한 의미는 매우 클 것으로 예상된다. 이는 우리나라 전체 병원 조직에 일반화하는 것은 무리가 있겠지만, 기업조직의 리더십과 병원조직의 리더십의 차이점을 비교함에 있어서 중요한 의미가 있을 수 있다고 본다. 그리고 계선조직에서 근무하고 있는 직원들이 가장 선호하는 관리자 리더십은 무엇인지에 대한 결과 또한 유의미한 결과를 도출 할 수 있을 것으로 본다. 환자의 생명과 직결된 의료서비스의 생산과 제공과정 노출되어 있는 계선조직의 관리자 리더십은 직원들의 직무 동기부여 및 조직인간으로서의 자존감과 자기계발에 크나큰 영향을 미친다고 볼 때, 본 연구에서 얻어지는 결과를 병원조직 문화 및 경영성파에 반영할 수 있기를 기대한다.

IV. Conclusions

본 연구와 유사한 선행연구들의 결론을 요약하면, 환자와의 대면접 점에서 근무하는 의료인력의 대부분은 최고 의사 결정권자인 병원장의 리더십 보다는 소속부서 관리자의 리더십이 직업존중감 및 조직행동에 더 큰 영향을 받는다는 주장이 많다. 그러나 본 연구의 선행연구 대부분은 기업조직에 국한되어 있는 것이 현실이다. 특히 직업존중감에 대한 병원조직에서의 선행연구가 매우 부족하기 때문에 본 연구의

결과는 유의미한 방안을 모색하는데 기여할 것으로 본다. 무엇보다 본 연구의 결과에 의미를 둘 수 있는 것은 기존 리더십 관련 연구에서 사용된 리더십은 변혁적 리더십과 거래적 리더십을 중심으로 연구하지 않고, 실무현장에서 통용되는 관리자 중심의 리더십 스타일을 대상으로 하였기 때문에 보다 현실적이고 실무적인 차원에서의 논의를 이끌어 낼 수 있다는 점이다.

연구의 결과를 예단할 수는 없지만, 병원조직의 경영적 관점에서 부서관리자의 리더십 연구는 여러 부서의 직무가 환자치료라는 관점에서 협력되어야만 하는 의료서비스의 본질을 생각할 때 중요한 연구가 될 것으로 본다. 향후 본 연구의 결과를 토대로 의료서비스에 종사하는 의료인력들의 직업존중감과 조직행동에 있어서 계선조직의 관리자들의 리더십이 어떠한 영향을 미치는가에 대한 본격적인 논의의 시작이 될 수 있는 의미있는 결과를 도출하고자 한다.

References

- [1] Son, Bong Hee, Kim, Yong Mi, Jun, In Gyuong, "A Study on Nursing Students' Job-esteem, Work Values, and Satisfaction of Their Major," Korean Journal of Occupational Health Nursing, Vol. 20(3), pp. 240-249, 2011
- [2] Park, Young-Jin, Yoon, Ji-Hwan, "The Effect of Manager's Leadership Styles on the Job Esteem, Job Satisfaction and Turnover Intention: Comparison Between Listed and Unlisted Travel Agencies," Korean Journal of Hotel Administration, Korean Journal of Hospitality Administration, Vol, 22, pp. 265-282, 2013.
- [3] Kim, Sae-Rom, Cho, Hyo-Yeon, "The Effect of Self-Esteem and Job-Esteem on Job Satisfaction," Journal of Tourism and Leisure, Vol, 24(3), pp. 361-380, 2012.
- [4] Kim, Woo-Jin, Seo, Won-Seok, "The Effects of Transformational and Transactional Leadership on Organizational Citizenship Behavior of Hotel Employees: Focused on the Moderating Role of Empowerment," Korean Journal of Hotel Administration, Korean Journal of Hospitality Administration, Vol, 19(3), pp. 173-198, 2010.
- [5] Yang, Jae-Young, Jung, Sam-Kwon, Park, Young-Jin, "The Effect of CEO's Leadership Styles on the Organizational Commitment and Job Satisfaction," Korea Journal of Tourism and Hospitality Research, Vol, 26(2), pp. 153-170, 2012.
- [6] Park, Shin-Guk, Ryu, Eun-Yong, Ryu, Byeong-Gon, "A Study on the Effects of Servant Leadership of Middle-level Manager in Hospital Organization on Organizational Citizenship Behavior : Focusing on the

Mediating Effects of Organizational Commitment,”
Koeran Review of Organizational Studies, Vol, 13(2), pp.
39-61, 2016.

- [7] Lee, Jae-Seong, Park, Young-Joon, “A Study on Effects of Middle Social Workers' Empowering leadership to Service Quality,” Journal of Korean Social Welfare Administration, Vol, 16(3), pp. 401-434, 2014.
- [8] Seung, Yeon-Son, Seok, hwa-Yun, Yeon, Choi, “Self-Sacrificial Leadership and Organizational Citizenship Behaviors Beneficial to the Supervisor,” Korea Business Review, Vol, 44(4), pp. 959-984, 2016.
- [9] Choi, Han-Gyo, Ahn, Sung-Hee, “Influence of Nurse Managers' Authentic Leadership on Nurses' Organizational Commitment and Job Satisfaction: Focused on the Mediating Effects of Empowerment,” Journal of Koreaa Academy of Nursing, Vol, 45(2), pp. 240-250, 2016.
- [10] Hey Consulting, www.haygroup.com