

서번트 리더십이 병원종사자 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향

이 은 주, 김 광 점[‡]

미르치과병원, 가톨릭대학교 의료경영대학원

<Abstract>

A Study on the Effects of Servant Leadership on Job Satisfaction and Organizational Commitment of Hospital Employees

Eun-Ju Yi, Kwang-Jum Kim[‡]

MIR Dental Hospital,

Graduate School of Healthcare Management and Policy

The Catholic University of Korea

The purpose of this research is to empirically study the effects of servant leadership on in job satisfaction and organizational commitment in hospital setting.

The results show that servant leadership is affecting job satisfaction. As to emotional commitment, servant leadership is positively related as predicted. On the contrary to the prediction, continuance commitment is also turned out to be related positively with servant leadership. Further research needs to be done with this finding.

Key Words : Servant leadership, Job satisfaction, Organizational commitment

[‡] 교신저자 : 김광점(02-590-2655, kjkim@catholic.ac.kr)

I. 서 론

서번트 리더십(Servant Leadership)은 현장 실무자들에게 권한과 책임을 위임하고, 업무를 잘 수행할 수 있도록 지원해 주는 리더십이다. 부하들의 자발적인 헌신과 참여를 이끌어 내고, 주인 의식과 책임감을 고취시키는 리더십은 조직력 강화에 있어 매우 중요하다.

의료기관의 경우에는 특수한 조직 환경으로 인해 다른 어느 조직보다 서번트 리더십의 중요성이 더욱 크다고 할 수 있다. 우선, 의료업은 봉사와 헌신을 표방한다. 의사로서 ‘인류봉사에 생애를 바치겠다.’는 히포크라테스의 선서와 ‘간호를 받는 사람의 안녕을 위하여 헌신하겠다.’는 나이팅게일 선서로 대표되는 바와 같이, 의료의 상업성을 둘러싼 논쟁이 있음에도 불구하고, 의료의 본질이 봉사와 헌신에 있다는 점을 부인할 수는 없다. 이는 개별적인 차원에서뿐 아니라 의료 서비스 제공에 참여하고 있는 기관의 경우도 마찬가지라고 할 것이다.

뿐만 아니라, 의료업에 종사하는 사람의 경우 전문적인 자격과 면허를 획득한 사람들이 대다수를 차지하고 있다. 이들은 오랜 기간의 교육과 훈련을 통하여 주어진 영역에 대하여 높은 전문성을 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 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), 전문가를 통해서 위로형 서비스를 제공하는 의료기관의 특성을 고려할 때 서번트 리더십이 의료기관의 종사자들의 직무만족 및 조직몰입과 어떤 관계를 지니고 있는지를 규명하는 것은 의미가 크다고 할 수 있다. 특히 의료기관과 같이 인적 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, 직무만족의 수준과 조직몰입의 수준이 높은 조직구성원의 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 직무만족과 조직몰입의 수준은 달라지는가?

II. 이론적 고찰 및 가설의 설정

Greenleaf(1970)가 리더 스스로의 인격적 성숙을 뒷받침으로 하여 추종자들에게 영향을 미치고 추종자들의 반응을 유도하는 서번트 리더십의 개념을 소개하였을 때 서번트 리더십은 상당한 관심을 끌었으나 이후 수익성 제고를 위해서 경영 현장에서 요구되는 리더의 결단을 포함하지 못하는 한계로 경영현장에서는 관심이 줄어들었다. 그러나 비영리조직이나 단기적 수익성을 크게 고려하지 않을 수 있는 시장 선도적인 기업에게는 적용 가능한 개념으로 인정되고 있다(Andrea Giampetro-Meyer et al., 1998).

그러한 영향 때문인지 우리나라에서 서번트 리더십에 대한 연구가 이루어진 것을 보면 호텔을 대상으로 한 윤대균과 장병주(2005)의 연구, 정부조직을 대상으로 한 정기산과 김성수(2002)의 연구, 스포츠지도자를 대상으로 한 최웅재와 박찬희(2004)의 연구가 있다. 연구결과를 요약하면, 정기산과 김성수의 연구에서는 중간관리자의 서번트 리더십이 중간관리자의 신뢰에 대하여 정적인 관계를 지닌 것으로 나타났고, 최웅재와 박찬희의 연구에서는 서번트 리더십의 하위 행동특성이 상사에 대한 신뢰와 정적인 관계를 지니고 있음을 보여주었다. 한편, 윤대균과 장병주의 연구는 호텔조직에서 상사의 서번트 리더십은 리더 신뢰 및 상사-부하의 가치 일치의 매개변수 및 리더효과에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 연구들은 모두 서번트 리더십을 정의하는 데 있어서 Greenleaf가 제시한 개념에 따라서 Spears(1995)가 제시한 행동특성을 사용하고 있다. 서번트 리더십의 확산을 위하여 조직된 Greenleaf Center에서는 서번트 리더의 특성을 다음과 같이 제시하고 있다. ① 수용적인 태도로 주의를 기울여서 구성원의 말을 듣는다. ② 구성원의 독특성을 인정하고 의도를 존중함으로써 공감을 불러일으킨다. ③ 업무 수행 중에 어려움을 겪은 구성원을 격려하여 회복시킨다. ④ 어떤 상황에서든지 윤리와 가치를 준수한다. ⑤ 팀 구성원을 설득하여 협력적인 분위기를 조성한다. ⑥ 현재 주어진 일을 수행할 뿐 아니라 미래에 대한 꿈을 꾀는다. ⑦ 철저한 과거 및 현재 상황 분석을 토대로 향후 결정의 결과를 전망한다. ⑧ 봉사과 청지기 정신을 이해하고 그것을 리더십의 핵심으로 여긴다. ⑨ 구성원이 성장할 수 있도록 양육한다. ⑩ 조직 안에 공동체적 분위기를 개발한다.

서번트 리더십 하에서 리더와 구성원간의 관계는 상하 관계라기보다 수평적인 동료 관계에 가깝다. 서번트 리더는 구성원들이 자율적으로 업무를 수행하도록 권한과 책임을 위임하고, 그들을 지원하게 된다. 서번트 리더는 부하와의 상호신뢰와 임파워먼트를 바탕으로 하여

구성원의 욕구를 충족시키고 서로 협력하도록 함으로써 조직 목표의 달성을 추구하는데, 이러한 리더십은 의료기관과 같이 다양한 전문가들이 팀으로 협력하여 일을 수행하는 조직에 적합한 것으로 여겨진다(Lioba Howatson-Jones, 2004).

서번트 리더십의 구성차원을 살펴보면 서번트 리더는 부하들을 지배하고 주도하기보다는 그들의 관점을 존중하고 그들이 자발적으로 조직의 목표 달성을 위하여 노력하도록 유도하는 수동적인 측면을 강조하고 있다. 그러나 의료기관에 종사하는 전문가들의 경우 존중과 배려 받는 느낌을 통해서 직무에 대한 만족도와 조직에 대한 정서적 몰입도를 높일 것으로 예상할 수 있다. 또한 독립요구가 높고 전문가 지향 성향이 높을 경우 관계지향적이거나 과업지향적인 리더십의 대체요인이 된다는 리더십 대체이론의 주장(Kerr and Jeremier, 197 (백기복, 1994에서 재인용))을 고려한다면 의료기관의 경우 자기희생적인 서번트 리더십의 발휘가 오히려 효과적이라고 기대할 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 : 서번트 리더십 수준이 높을수록 직무만족도가 높을 것이다.

가설 2 : 서번트 리더십에 대한 인식 수준이 높을수록 정서적 몰입은 높을 것이다.

조직몰입은 크게 정서적 몰입과 유지적 몰입으로 구분할 수 있다(Meyer and Allen, 1991).¹⁾ 정서적 몰입은 조직구성원이 조직에 대하여 감정적 애착을 갖고 조직과 일체감을 느끼는 것을 가리키며, 유지적 몰입은 조직에 남아있는 경우와 떠날 경우의 손익을 비교하여 조직과의 연대를 지속하는 것을 말한다. 이들에 의하면 정서적 몰입과 유지적 몰입은 서로 다른 요인에 의해 결정된다. 개별구성원과 직무간 적합성은 정서적 몰입을 유발할 수는 있지만 유지적 몰입을 이끌어내지는 못한다. 한편, 유지적 몰입은 리더십 등과 같은 개념이 결정하는 게 아니라 외부 노동시장 요인이나 기타 수반되는 여러 혜택 때문에 조직에 남아 있으려는 의지이므로 서번트 리더십에 대해서도 변화가 없을 것으로 예상된다. 따라서 서번트 리더십과 유지적 조직몰입에 대해서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3 : 서번트 리더십에 대한 인식 수준은 유지적 몰입에 아무런 영향을 미치지 못할 것이다.

1) Meyer와 Allen(1991)은 이외에 규범적 몰입의 차원도 제시하였으나, 이후 연구에서 규범적 몰입은 정서적 몰입과 매우 높은 정(+)의 관계를 보이고, 주요 결과변수에 대해 차별화된 설명력을 제시하지 못하는 것으로 나타나서(이지우와 김종우, 2002. p.5), 본 연구에서는 정서적 몰입과 유지적 몰입의 2개 차원으로 구분하였다.

III. 연구 방법

1. 변수의 조작적 정의와 측정

서번트 리더십은 다른 사람들을 배려하고 이들에게 봉사하고 헌신하는 리더십을 의미한다. 본 연구에서는 직속 상사의 서번트 리더십을 측정하기 위해 Spears(1995)가 제시한 서번트 리더의 10가지 행동특성을 바탕으로 공감, 치유, 경청, 설득, 타인배려, 성장지원, 공동체형성 등의 행동특성을 나타낼 수 있는 설문문항을 사용하였는데 구체적인 항목선정과 신뢰성을 확보하기 위해 50명을 대상으로 사전조사를 실시하였으며, 조사결과에 따라서 설문항목을 13개의 설문문항으로 수정·보완하였다.

직무만족과 조직몰입에 대해서는 일반적으로 사용되는 정의와 측정을 채택하여 사용하였다. 이러한 과정으로 통하여 다음과 같은 구성의 설문지를 작성하였다(<표 1> 참조). 문항의 형태는 서번트 리더십 유형과 직무만족, 조직몰입에 대해서 리커트의 5점 척도를 사용하였으며, 인구통계학적 배경 문항에는 응답자가 해당란에 'V' 표시하는 형태로 구성하였다.

변 수	문항수	출 처	
서번트 리더십	13	Spears(1995)의 구분을 바탕으로 정기산(2002)이 사용한 문항을 수정사용	
직무만족	7	Quinj & Mangione(1973)이 개발하고, 김우택(1997)이 수정 사용한 측정도구	
조직몰입	정서적	6	Meyer와 Allen(1984)이 개발하고, 심원술(1998)이 번역 사용한 측정도구
	유지적	5	
인구 통계학적	8	-	

2. 조사대상

본 연구는 서울경기지역에 소재한 1차 의료기관 8개소, 2차 의료기관 6개소, 3차 의료기관 4개소 및 치과병원 4개소의 종사자들을 대상으로 하였다. 설문조사는 2005년 10월1일부터 20일까지 연구자 중 1명이 직접 방문하여 실시하였다. 표본의 추출은 직종별 구성비를 고려하여 표본의 수를 할당하고 각 할당영역 안에서는 편의 추출하는 방법을 사용하였다. 설문지는 400부를 배포하여 이중 368부를 회수했으며, 무효설문지 40부를 제외한 328부를 분석에 사용하였다.

3. 자료의 분석방법

수집된 자료는 SPSS 12.0 for Windows를 활용하여 분석하였으며, 통제변수를 먼저 투입하고 추가적으로 독립변수를 투입하여 설명력의 변화를 파악하는 회귀분석방법을 사용하였다. 명목척도로 측정된 성, 학력, 결혼여부, 근속년수, 직종은 Dummy 변수로 전환하여 분석에 사용하였다.

IV. 연구 결과

1. 응답자의 일반적 사항

응답자의 일반적 사항은 아래 <표 2>와 같다.

2. 측정도구의 신뢰도와 타당성 검증

본 연구에서는 사회과학 연구에서 가장 일반적으로 사용하고 있는 크론바하 알파(Cronbach's alpha)계수를 분석하는 방법을 사용하였고, 타당성을 검증하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 분석 결과는 각각 <표 3>과 <표 4>에 제시되어 있다. 서번트 리더십의 경우 크게 2개 차원으로 묶였으나, 본 연구의 경우 서번트 리더십의 하위차원을 확인하고 하위

<표 3> 서번트 리더십에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

	요인 1	요인 2
1. 부하직원의 말을 진지하게 경청	0.830	
2. 부하직원의 의견을 수용	0.778	
3. 부하직원의 비평을 수용	0.681	
4. 부하직원의 능력에 따라 업무부여	0.638	
6. 부하직원들의 능력 개발에 필요한 학습기회 제공		0.657
7. 자신의 노하우와 경험 전수		0.722
8. 직원간의 결속과 단합이 강한 부서(팀) 조성 노력		0.845
9. 직원간의 협력과 팀워크 장려		0.845
10. 부하직원간 경쟁 대신 협력하는 분위기 조성		0.781
11. 부하직원이 실수하였을 때 자신감을 회복		0.739
12. 업무실수 시 다시 기회를 부여		0.688
13. 부하직원 칭찬 및 격려		0.670
Eigen Value (설명변량)	6.520 (54.3%)	1.177 (9.1%)
Cronbach's alpha	0.912	

<표 4> 조직몰입에 대한 요인 및 신뢰도 분석

요인명	문항내용	적재값	고유치 (설명변량)	신뢰도
정서적 몰입	2. 조직에 대한 강한 소속감	.789	4.080 (40.80%)	.85
	6. 조직에 가족적인 친밀감	.772		
	4. 외부 사람들에게 조직에 대해 좋게 이야기	.764		
	1. 조직에 진정으로 애착심	.750		
	5. 조직의 문제를 나 자신의 문제로 인식	.731		
	3. 은퇴할 때까지 근무하게 되면 매우 행복할 것	.681		
유지적 몰입	10. 현재 이 조직을 떠나게 되면 생활의 너무 많은 부분이 부정적인 영향을 받음	.888	1.783 (17.83%)	.71
	11. 원하더라도 당장 조직을 떠나는 것은 어려움	.756		
	9. 조직을 떠나면 개인적으로 많은 희생	.749		
	7. 조직을 떠나려면 고려할 사항들이 너무 많음	.394		

3. 변수간 상관관계 분석

각 변수의 평균과 표준편차, 그리고 변수간 상관관계는 아래 <표 5>과 같다. 서번트 리더십은 직무만족 및 조직몰입의 각 차원과 유의한 상관관계를 보였으며, 직무만족과 조직몰입의 각 차원 사이에도 유의한 상관관계가 나타났다.

<표 5> 변수의 기술통계량 및 변수간 단순상관관계

구분	평균(표준편차)	서번트리더십	직무만족	정서적 몰입	유지적 몰입
서번트리더십	3.40 (0.64)	1			
직무만족	3.43 (0.55)	0.358**	1		
정서적 몰입	3.23 (0.62)	0.532**	0.517**	1	
유지적 몰입	3.25 (0.65)	0.200**	0.378**	0.367**	1

**p<.01

4. 가설 검정

가. 가설 1의 검증

서번트 리더십이 직무만족도와 어떠한 관계를 지니고 있는지를 확인하기 위하여 이를 독립변수로 하고, 성, 학력, 결혼 여부, 근속년수, 직종을 통제 변수들을 더미변수로 사용하는 회귀분석을 직무만족에 대하여 실시하였다. (<표 6> 참조) 통제변수만을 투입하여 분석한 모델 1은 통계적으로 유의하게 나타났으며, 근속년수가 5년 이상 된 구성원의 경우 그보다 짧은 근속년수를 보이는 구성원에 비하여 유의하게 직무만족의 수준이 높게 나타났다. 그러나 모델의 설명력은 6.8%에 불과하였다. 모델 2에서는 추가적으로 서번트 리더십 변수를 투입한 결과 모델의 설명력이 19.7%로 높아졌으며, 유의한 모델이 도출되었다. 서번트 리더십이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

상사의 서번트 리더십이 높을수록 부하의 직무만족도가 높게 나타나는 것을 알 수 있다. 따라서 서번트 리더십에 대한 인식 수준이 직무만족도에 높은 영향을 미칠 것이라는 <가설 1>은 기각되지 않았다.

<표 6> 직무만족도의 영향 변수 : 가설 1의 검증

변수 차원	구 분	직무만족		
		모델 1	모델2	Tolerance
성별	남자	-	-	0.772
	여자	.149 (.076)	.083 (.071)	
학력	고졸이하	-	-	0.251
	전문대 졸	.122 (.121)	.164 (.113)	0.273
	대학교 졸	.015 (.125)	.061 (.116)	0.605
	대학원졸 이상	-.173 (.178)	-.078 (.166)	
결혼여부	기혼	-	-	0.820
	미혼	-.019 (.067)	-.044 (.062)	
근속년수	1년 미만	-	-	0.344
	1-3년	.122 (.112)	.147 (.104)	0.369
	4년-5년	.160 (.117)	.204 (.109)	0.309
	5년 이상	.278* (.111)	.318** (.103)	
직종	간호직	-	-	0.590
	의료기사직	.034 (.079)	-.049 (.074)	
	행정직	.251 (.093)	.177* (.087)	
	기타직	.236 (.123)	.204 (.115)	
서번트 리더십		-	0.317**(0.045)	0.945
Constant		2.990**	1.951**	
R Square		.068*	.197**	
F값		2.083*	6.429**	
ΔR Square			.129**	

주: **: P < .01, *P < .05, ()는 표준 오차

나. 가설 2의 검증

서번트 리더십과 정서적 조직몰입의 관계에 대한 가설을 검증하기 위하여 서번트 리더십을 독립변수로 하고, 성, 학력, 결혼 여부, 근속년수, 직종을 통제변수로 하는 회귀분석을 정서적 몰입에 대하여 실시하였다. (<표 7> 참조). 모델 1에서는 통제변수만을 투입한 결과 유의한

<표 7> 정서적 몰입의 영향변수: 가설2의 검증

변수 차원	구 분	정서적 몰입		
		모델 1	모델2	공차한계치 (Tolerance)
성별	남자	-	-	0.772
	여자	.208* (.086)	.102 (.074)	
학력	고졸이하	-	-	0.251
	전문대 졸	-.014 (.137)	.054 (.116)	
	대학교 졸	-.082 (.141)	-.008 (.120)	
	대학원졸 이상	-.206 (.202)	-.053 (.172)	
결혼여부	기혼	-	-	0.820
	미혼	.056 (.076)	.014 (.064)	
근속년수	1년 미만	-	-	0.344
	1-3년	-.136 (.127)	-.096 (.108)	
	4년-5년	-.156 (.132)	-.085 (.113)	
	5년 이상	.011 (.126)	.076 (.107)	
직종	간호직	-	-	0.590
	의료기사직	.047 (.089)	-.086 (.077)	
	행정직	.159 (.106)	.040 (.090)	
	기타직	.126 (.139)	.072 (.119)	
서번트 리더십		-	0.509**(0.046)	0.945
Constant		3.092**	1.422**	
R Square		.043	.311**	
F값		1.287	11.823**	
ΔR Square			.268**	

주: ***: P < .001, **: P < .01, *P < .05, ()는 표준 오차

모델이 도출되지 않았고, 모델 2에서 독립변수인 서번트 리더십을 추가 투입한 결과 유의한 모델이 도출되었다. 모델의 설명력은 31.1%로 나타났다. 따라서 서번트 리더십에 대한 인식 수준이 정서적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 <가설 2>는 기각되지 않았다.

<표 8> 유지적 몰입의 영향변수: 가설3의 검증

변수 차원	구 분	직무만족		
		모델 1	모델2	공차한계치 (Tolerance)
성별	남자	-	-	
	여자	.149 (.076)	.083 (.071)	0.772
학력	고졸이하	-	-	
	전문대 졸	.122 (.121)	.164 (.113)	0.251
	대학교 졸	.015 (.125)	.061 (.116)	0.273
	대학원졸 이상	-.173 (.178)	-.078 (.166)	0.605
결혼여부	기혼	-	-	
	미혼	-.019 (.067)	-.044 (.062)	0.820
근속년수	1년 미만	-	-	
	1-3년	.122 (.112)	.147 (.104)	0.344
	4년-5년	.160 (.117)	.204 (.109)	0.369
	5년 이상	.278* (.111)	.318** (.103)	0.309
직종	간호직	-	-	
	의료기사직	.034 (.079)	-.049 (.074)	0.590
	행정직	.251 (.093)	.177* (.087)	0.577
	기타직	.236 (.123)	.204 (.115)	0.671
서번트 리더십	-	0.317**(0.045)	0.945	
Constant	2.990**	1.951**		
R Square	.068*	.197**		
F값	2.083*	6.429**		
ΔR Square		.129**		

주: ***: P < .001, **: P < .01, *P < .05, ()는 표준 오차

다. 가설 3의 검증

서번트 리더십과 유지적 몰입과의 관계를 검증한 결과는 다음 <표 8>과 같다. 통제변수만을 투입한 모델1은 유의하게 나타났는데, 설명력은 11.1%로 나타났다. 전문대졸의 학력을 지

년 구성원의 유지적 몰입 정도가 다른 학력을 지닌 구성원에 비하여 높게 나타났으며, 근속년수의 경우 근속년수가 오를수록 유지적 몰입의 정도가 높게 나타났다. 직종별로는 기사직의 경우 다른 직종에 비하여 유지적 몰입의 수준이 낮게 나타났다.

독립변수인 서번트 리더십을 투입한 모델2의 경우 모델의 설명력이 16.7%로 증가되었으며, 모델 1에서 나타난 변수들의 유의성은 그대로 유지되었다. 이뿐 아니라 서번트 리더십의 경우 예상과 달리 유지적 몰입의 수준과 강한 정(+)의 관계를 지니는 것으로 나타났다. 따라서 서번트 리더십이 유지적 몰입에 유의한 영향을 미치지 못할 것이라는 <가설3>은 기각되었다.

V. 토론 및 맺음말

본 연구는 서번트 리더십이 의료기관 종사자들의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 알아보고자 하였다. 연구 결과 서번트 리더십은 직무만족도에 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 서번트 리더십은 정서적 측면의 조직 몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 예상과 달리 유지적 몰입에 대해서도 서번트 리더십의 영향이 유의하게 나타났다.

유지적 측면의 몰입에 대해서 서번트 리더십이 영향을 미친 것은 서번트 리더십의 발휘를 통한 공동체적인 분위기의 형성이 자칫 협력과 팀워크 중시라는 구실을 앞세워 편안하고 무사안일적인 분위기의 조성으로 연결되는 것은 아닌지 우려되는 부분으로 향후 추가적인 연구를 통해서 확인이 필요하다고 생각된다.

다양하고 복잡한 전문 인력으로 구성된 노동 집약적 조직체로써 타 조직에 비해 병원종사자의 인력관리는 특화되어야 하고 그에 따른 상사의 리더십에 따른 변화도 필요하다. 본 연구에서는 서번트 리더십에 대한 실증 연구를 통하여 상사의 서번트 리더십이 의료기관 조직구성원의 직무만족 및 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 점을 확인하였다. 이러한 연구결과는 의료기관의 경영에 다음과 같은 시사점을 준다.

첫째, 자율성을 추구하는 전문가들로 구성된 의료조직에서 리더가 인간의 존엄성과 가치를 바탕으로 부하들을 존중하고, 부하들에게 창의력을 발휘할 기회를 제공함으로써 부하들의 성장을 돕는 서번트 리더십을 발휘함으로써 조직구성원의 직무에 대한 높은 만족과 몰입도의 향상을 기대할 수 있다. 직무만족과 조직몰입의 향상은 결근 및 이직의 감소와 같은 긍정적인

인 효과가 있다는 것이 조직행동론의 일반적인 결론이므로 의료기관의 경영자들은 서번트 리더십에 대하여 깊은 관심을 갖는 것이 필요하다. 다만 그러한 리더십의 발휘가 정서적 측면에서뿐만 아니라 유지적 측면에서의 몰입을 높여주는 측면이 있다는 점을 주의하여야 할 것이다. 그러나 유지적 측면에서의 몰입이라 하더라도 빈번한 이직으로 인하여 안정적인 인력 운영 및 서비스 제공에 어려움을 겪는 중소병원의 경우에는 서번트 리더십의 발휘가 이직률을 낮추는 데는 도움이 될 것으로 기대할 수 있다.

둘째, 의료기관의 최고경영층 및 중간관리자들이 서번트 리더십을 발휘할 수 있도록 개발하는 것은 매우 중요한 과제라고 할 수 있다. 요즘 환경의 급변에 부응하기 위하여 이런저런 조직변화를 시도함에도 불구하고, 효과적인 의료조직 변화의 방법론은 아직 개발되지 않고 있다. 이러한 어려움의 원천은 자율적인 전문가 집단이라고 할 수 있다. 이들에 대해서 강압적이고 지시적인 리더십을 시도하는 것은 오히려 역효과만 일으킬 위험이 있다. 그럼에도 불구하고 전문가 집단에서 배출되는 리더의 경우 리더십을 배양할 기회도 제공받지 못한 채 리더의 임무를 수행하도록 요구받고 있는 것이 현실이다. 앞으로 의료기관의 관리자들에게 필요한 리더십의 대안으로서 서번트 리더십에 관심을 갖고, 서번트 리더의 특성을 개발할 수 있는 다양한 프로그램의 개발이 뒤따라야 할 것이다.

이론적인 측면에서 의료기관의 경영에 대한 연구가 의료기관의 특수성을 고려하면서 이루어져야 한다고 보면, 비록 일반 경영분야에서 타당성에 의문이 제기되는 서번트 리더십이라 할지라도 전문가로 구성된 조직이라는 특수성을 고려할 때 서번트 리더십에 대한 관심을 갖고 연구를 진척시킬 필요가 있다고 본다. 따라서 서번트 리더십과 성격의 관계, 서번트 리더십과 감정의 관계, 서번트 리더십과 조직문화의 관계 등에 대한 후속연구가 지속될 필요가 있다.

본 연구는 설문 조사를 통해서 이루어진 연구들이 공유하는 한계점을 동일하게 지니고 있다. 응답자의 주관적 지각에 의존하였기 때문에 응답자의 고정관념이나 주관적인 가치 등으로 인해 변수들 사이의 관계가 왜곡될 수 있다. 둘째, 연구결과가 일정시점에서의 단 한 번의 조사, 즉 횡단적 자료를 이용한 것이므로, 인과관계를 주장하기에는 한계가 있다. 셋째, 상사의 서번트 리더십을 실증적으로 규명하는 과정에서 부하의 행동과 태도에 미치는 영향력을 검증하는데 집중함으로써, 서번트 리더십과 관련된 상황요인이나 형성과정, 그리고 서번트 리더의 특성 등을 세밀하게 측정하는데 한계가 있었으므로, 차후 연구에서는 다양한 상황적 요인들까지 고려할 수 있도록 보다 다각적이고 심층적인 연구가 필요하리라 본다. 앞으로 더 정확한 측정과 설계를 동반한 연구가 이루어질 필요가 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 김소인 외(2002). 간호사의 직무만족 및 조직몰입에 대한 리더십-팔로워십 결합유형의 중요도 분석. 간호행정학회지, 8(8): 563-574.
- 남경동(2003). 병원종사자의 자기 효능감이 직무만족에 미치는 영향. 가톨릭대학교 의료경영대학원 석사학위논문.
- 백기복(1994), 조직행동연구, 서울: 법문사.
- 윤대균, 장병수(2005). 상사의 서번트 리더십이 리더효과에 미치는 영향: 호텔기업을 중심으로. 관광연구, 20(1):137-153.
- 이지우, 김종우(2002). 고용형태에 따른 직무특성과 조직몰입의 관계. 인사조직연구, 10(1):1-26.
- 정기산, 김성수(2002). 중간관리자의 리더십 유형별 행동특성과 신뢰와의 관계. 한국농촌지도학회지, 9(2): 247-262.
- 최웅재, 박찬희(2004), 골프지도자 서번트 리더십과 신뢰관계. 한국스포츠리서치, 15(6):177-186.
- Avolio, BJ and Gardner, WL(2005). Authentic leadership development: Getting to the root of positive forms of leadership. The Leadership Quarterly, 16:315-338.
- Andrea Giampetro-Meyer, Timothy Brown, SJ, M. Neil Browne and N. Kubasek(1998). Do we really want more leaders in business? Journal of Business Ethics, 17:1727-1736.
- Greenleaf, RK(1970). Servant as leader. Robert K. Greenleaf Center in Indianapolis, Indiana.
- Howell, JP, Bowen, DE, Dorfman, PW, Kerr S, and Podsakoff, PM(1990 summer). Substitutes for Leadership-Effective Alternatives to Ineffective Leadership. Organizational Dynamics.
- Lioba Howatson-Jones, I(2004). The servant leader. Nursing Management, 11(3):20-23.
- Spears, LC, Ed. (1995). Reflection on leadership - How Robert K. Greenleaf's theory of Servant leadership influenced today's top management thinkers, New York ; John Wiley & Sons, Inc.
- <http://www.greenleaf.org/leadership/read-about-it/articles/On-Character-and-Servant-Leadership>: Ten characteristics of effective, caring leaders.