

## 119 구급대원의 팔로워십 인식유형<sup>†</sup>

최은숙<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>공주대학교 응급구조학과

## The perception types of followership in 119 EMT<sup>†</sup>

Eun-Sook Choi<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Department of Emergency Medical Service, Kongju National University

### =Abstract =

**Purpose:** This study aimed to provide fundamental data for the development of a human management strategy depending on the followership type in 119 EMTs.

**Methods:** The subjects were thirty eight 119 EMTs working out of hospital in Y, D, S, G city. Data were collected from June 25 to August 10, 2017. The Q sample was selected as 40 statements in total and analyzed using the PC QUANL program.

**Results:** As a result of the study, three followership types explained 67.59% of all the variables. Three different types were identified from the examination. The types were labeled as 'Responsible helper type', 'Quick response type', and 'Enterprising self-development type'.

**Conclusion:** For each type, a leader and follower should develop a team management strategy for 119 EMTs to provide high-quality emergency medical services.

**Keywords:** 119 EMTs, Subjectivity, Followership

Received November 11, 2018    Revised November 19, 2018    Accepted December 16, 2018

\*Correspondence to Eun-Sook Choi

Department of Emergency Medical Service, Kongju National University, 56, Gongjudaehak-ro, Gongju-si, Chungcheongnam-do, 32588, Republic of Korea

Tel: +82-41-850-0334    Fax: +82-41-850-0331    E-mail: [eschoi@kongju.ac.kr](mailto:eschoi@kongju.ac.kr)

논문은 2017년 공주대학교 자체학술연구비를 지원받아 수행하였습니다.

## I. 서 론

### 1. 연구의 필요성

소방공무원들은 화재진압과 구조·구급 등의 업무를 통해 국민들에게 생명과 재산을 지키는 최 일선의 조직으로 인식되고 있으며 특히, 119 구급대원은 국민이 만족하는 고품질의 구급서비스를 제공하기 위해 책임감을 가지고 지속적인 노력을 기울이고 있다. 2017년 119구급현황은 10년 전인 2008년과 대비하여 이송건수는 1,777,188건으로 40%(507,999건)가 증가하였고, 이송인원도 1,817,526명으로 38%(500,584명)가 증가하여 꾸준히 늘어나고 있는 추세이며, 2017년 구급대원의 자격현황은 1급 4,034명, 2급 3,589명, 간호사 1,328명, 기타 821명으로 전체 9,772명이 활동하고 있다[1].

이들 중 대부분은 소방의 직제 상 소방사-소방교-소방장에 속해 있으며 전체 소방공무원 중 소방위 인원은 3,550명, 그중 구급대원인 소방위는 800여명이 있고, 1급응급구조사는 114명, 간호사는 14명으로 131명에 불과하다[2].

119구급대원은 출동한 응급상황에서 신속하고 정확한 결정을 내리고 대처해야만 환자의 생명을 구하고 장애를 최소화할 수 있다. 최근 3인 구급차탑승이 확대되고 있는 것은 환자에 대한 고품질의 적극적인 응급의료서비스 측면에서 매우 바람직한 정책이다. 구급대원은 자격이나 면허를 필요로 하므로 한번 구급대원으로 보직을 받으면 직급이 올라가거나 연령이 높아져도 현장 구급업무를 해야 하는 상황이다. 구급서비스의 질적인 측면에서는 구급대원의 인원수와 구급대원 경험이 많을수록 환자에게 시행되는 응급처치의 질이 높아질 것이고 다양한 직급의 구급대원이 한 구급차량 내에서 팀원으로서 업무를 수행하게 된다면 자연스럽게 리더와 팔로워 역할을 하게 될 것

이다. 구급차량 내에서는 구급대원이 주처치자와 보조처치자로 업무가 구별되겠지만 환자에게 최선의 처치를 위해서는 모두 구급팀원으로서 서로 협업의 역할이 이루어져야 하는 것은 물론 현장 출동 후의 응급환자 처치에 대한 환류시스템을 가동하고 그 결과에 따라 적절한 정책제안으로 활용되어야 할 필요성이 강조된다. 또한 구급대원의 업무가 구급차량 내로만 한정된 것이 아니라 구급의 현장과 직장 내에서의 행정 효율성까지 생각한다면 구급팀의 조직내 리더와 팔로워로서의 역할은 상호간 이해와 협력을 바탕으로 해야 소방조직의 발전에 기여할 수 있을 것이다.

리더십은 집단의 목표달성을 위해 집단 내의 어떤 구성원이 다른 행동에 대해 적극적인 영향력을 미치는 과정, 즉 지도자로서의 능력이나 지도력, 통솔력, 자질 등을 말하며[3], 팔로워십은 리더십에 반대되는 말로서 추종자 정신, 추종력 등을 가리키며 조직 구성원이 사회적 역할과 조직 목적 달성에 필요한 역량을 구비하고 조직의 권위와 규범에 따라 주어진 과업과 임무를 달성하기 위하여 바람직한 자세와 역할을 하는 제반 활동 과정을 의미한다[4].

119구급대원에게 리더십은 선임구급대원들이 후임구급대원들에게 영향력을 발휘하여 응급환자처치와 구급조직의 운영에 자발적이고 적극적으로 행동하게 하는 과정이며 팔로워십은 후임구급대원들이 선임구급대원들을 신뢰하고 따르면서 조직의 목표인 신속하고도 정확한 전문적인 응급처치를 위해 자신의 역할을 잘 수행하는 것이라고 볼 수 있다.

지금까지 119구급대원의 리더십연구에서는 임파워링 리더십을 효과적으로 발휘하면 구급대원들의 업무 및 조직의 만족감이 높아지고 이직의도가 낮아진다고 보고하였고[5], 셀프리더십은 조직구성원 스스로의 자발적인 노력과 열정을 이끌어내는 과정[6]으로 조직몰입과 조직시민행동에 긍

정적인 영향을 미치는 것으로 나타나[7], 119구급대원의 리더십이 조직을 효율적으로 운영하는데 매우 중요한 요인임을 확인해 주었다. 그러나 현장 응급처치의 팀워크를 이루는 119구급대원의 팔로워십에 대한 연구는 찾아보기 힘들었으며 각종 응급상황과 재난발생이 증가되고 있는 시점에서 소방조직 내에서도 조직 관리에서 리더들 못지않게 팔로워들의 중요성이 매우 강조되어야 할 필요성이 있다고 생각하며 팀워크를 이루어 활동하는 구급대원으로서 팔로워들은 어떤 생각을 가지고 구급업무를 하고 있는지 파악할 필요가 있다.

심리학자 William Stephenson에 의해 개발된 Q방법론은 인간의 주관성, 즉 개인의 자아구조 속에 있는 심리적 요인들 까지 심층적으로 파악할 수 있도록 한 개인의 잠재적 행위(potential action)인 주관적 자아를 측정하는 방법으로 사람들 간의 관계에 관심을 가지고 탐색하는 것이다 [8]. 이에 본 연구에서는 아직 연구되지 않은 119구급대원의 팔로워십에 대해 Q방법을 통해 팔로워들의 주관성을 파악하여 119구급대원의 인력관리 지지전략을 위한 기초자료로 활용하고자 한다.

## 2. 연구의 목적

본 연구는 119 구급대원의 팔로워십 유형을 Q방법론을 적용하여 각 팔로워들의 주관성을 유형화하고 유형별 특성을 도출하여 119구급대원의 인력 관리를 함에 있어서 유형에 따른 지지 전략을 개발하는데 기초적인 자료를 제공하고자한다.

구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 119 구급대원의 팔로워십 유형을 파악한다.
- 2) 119 구급대원의 팔로워십 유형별 특성을 분석하여 기술한다.

## 3. 연구의 제한점

- 1) 본 연구의 대상자들에게만 주관성을 파악한

것이므로 다른 119구급대원의 전반적인 팔로워십으로 해석하기에는 제한이 있다.

- 2) 본 연구는 질적 연구의 특성이 있으므로 연구자의 주관적인 편견을 배제하는 것에 제한이 있다.

# II. 연구방법

## 1. 연구설계

본 연구는 119 구급대원의 팔로워십에 대한 인식유형을 파악하여 조직 인력관리의 효율성을 향상시키기 위한 지지전략을 개발하기 위해 탐색적인 Q-방법론을 활용한 연구이다.

## 2. 연구대상

본 연구의 대상자는 Q-모집단으로 팔로워들의 태도와 행동을 종합적으로 도출해 내기위해 Y시에서 현장 119구급대원으로 활동하고 있는 소방사-교-장-소방위 각각 2명씩 8명이었으며, P-표본은 Y, D, S, G 시에 소재한 119구급대원 중 대학에서 응급구조학을 전공한 1급 응급구조사로서 팔로워 경험이 있고 실제 현장에서 구급업무를 하고 있는 40세 이하의 119구급대원 38명을 대상으로 하였다.

## 3. 연구 절차

본 연구는 공주대학교 생명윤리심의위원회(IRB)의 연구승인(KNU\_IRB\_2017-09)을 받은 후 연구의 목적과 절차를 충분히 설명하고 자발적인 동의를 한 대상자에게 시행하였으며 2017년 6월 25일부터 2017년 8월 10일까지 현장에서 구급업무를 담당하고 있는 119구급대원에게 실시하였다. 첫째, Q-모집단을 구성하여 Q-표본을 선정하고 Q-카드와 Q-표본 분포도를 준비하였다. 둘

제, P-표본을 선정하고 셋째, Q-분류와 수집용 질문지를 작성하도록 하였으며 넷째, 수집된 자료를 분석하였다.

**1) Q-표본의 선정**

본 연구에서는 현장에서 구급업무를 담당하고 있는 119구급대원이 팔로워로서 경험을 어떻게 인식하고 있는지 문헌과 선행연구를 검토하고, 심층적인 자료를 수집하기 위해 119구급대원 8명에게 ‘팔로워십이 무엇이라고 생각하는지?’, ‘팔로워로서 바람직한 태도와 행동은 무엇이라고 생

각하는지?’, ‘팔로워로서 바람직하지 않은 태도와 행동은 무엇이라고 생각하는지?’를 질문지를 통해 기록하게 하거나 심층 면담을 통해 내용을 녹음하고 필사하였다. Q-표본으로 추출된 자료들은 내용이 중복되거나 이해하기 애매한 문항은 제거하였고 공통의 의미가 있는 진술문을 통합하여 83개의 진술문이 추출 되었다.

수집된 83개의 진술문은 반복하여 읽고 검토 수정하면서 Q-방법론 연구 경험이 있는 전문가 2인과 심층토의를 통해 Q-표본 40개로 진술문을 통합하여 구성하였다<Table 1>.

Table 1. Q-statement selected by sample

Statements	
1.	I provide latest information, which is required in the scene of emergency for leader.
2.	I have attention to my team members and I respect them if there is anyone who has leadership.
3.	I assist leader to accomplish his goal.
4.	I speak reasonably and rationally to leader so he can judge the situation objectively.
5.	I try to take every points of view as what I argue, which can be false, can be shown as complaints only.
6.	Public affairs are more important than bad feelings with leader.
7.	I will follow final decision even if my opinion is not accepted.
8.	I utilize coffee break as an opportunity of communication.
9.	I tend to finish work in rush right before due date.
10.	I admit my fault if my opinion is not helping to solve issues.
11.	I fully understand about my position, and I try to be a capable of doing my role
12.	To build a positive relationship and communication among team members, I take a role of being connection between higher management and team members.
13.	I do my best on my job as a paramedic even if it is hard.
14.	I do not take any action first and wait for colleagues to speak out.
15.	I take the lead of cleaning because it bothers everyone.
16.	I try to participate workshop and team dinner.
17.	I try to get new information using computer and books.
18.	By taking lessons and sharing latest information with team members in social network services, I am doing self-development.
19.	I take e-learning not only for work but for areas that I am interested in.
20.	I process leader's instruction immediately at the emergency scene.
21.	I suggest my opinion whenever I have question to leaders' instructions during emergency activities.
22.	The conflicts that I had at the scene of emergency with colleagues need to be resolved with conversation once emergency situation is over.
23.	When first-aid is ongoing at the scene of emergency, I get to help leader next to him/her.
24.	I provide feedback actively on what leader asked.
25.	By understanding the differences of 'false' and 'difference', I try to drive the situation

	into better direction.
26.	I actively suggest ideas for difficulties in emergency scene.
27.	I try to communicate with others so the activities in the emergency scene can be more effectively.
28.	Whenever issues or complaints happens at the emergency scene, I want leader to solve them.
29.	I tend to avoid situation without troubleshooting issue when my mistake is pointed out by someone in emergency scene.
30.	I do not make efforts to develop my capabilities in my position.
31.	I do not care leader's improper behavior because of leader's high position.
32.	If leader ask me to do his work, I pretend that I am busy.
33.	Even though I get stressed by leader's disregardful behaviors, I tend to be patient because of my future career.
34.	If leader does not have enough ability as a leader, I do not agree with their decision and act independently.
35.	I try to avoid some situation although I know that there is issues ongoing.
36.	When leader tries to teach his/her know-how based on their experience, I do not take them seriously.
37.	I only do what leader ask.
38.	If mistakes were pointed out by others, I make excuses and rationalized them.
39.	I try not to take any responsibility when there is dispute with patient or guardian during first aid activity.
40.	I push things that I don't like to do or I am not feeling confident to senior.

2) P-표본의 구성

P-표본 대상자는 Y, D, S, G 시에 소재한 119 구급대원 중 실제 현장에서 구급업무를 하면서 팔로워로 활동하고 있는 40세 이하의 119구급대원 38명이었다.

3) Q-분류

Q-분류는 연구대상자들에게 40개의 진술문을 모두 읽게 한 후, 자신의 생각과 일치하는 정도에 따라 동의(+4), 중립(0), 비동의(-4)의 3그룹으로 분류하도록 하여 9점 척도 상에 동의하는 진술문은 오른쪽에, 비동의 하는 진술문은 왼쪽에, 중립적이거나 결정하기 어려운 진술문은 가운데로 분류하도록 하고 Q-표본 분포도에 맞추어 연

구대상자가 카드 배열을 강제적으로 분류하도록 하였다. 강제 분류가 끝나면 분류한 진술문의 번호를 기록지에 기록하도록 하였고 분류가 끝난 후에는 분류한 진술문 중 가장 동의하는 진술문(+4)과 가장 비동의 하는 진술문(-4)을 선택한 이유에 대해 질문지에 대상자가 직접 서술하면서 이야기하도록 하였다.

4. 분석방법

119구급대원의 팔로워십 인식 유형을 분석하기 위해 연구대상자 38명에게 수집된 자료를 가장 비동의 하는(-4) 진술문을 1점으로 시작하여 5점(0)을 보통으로 가장 동의하는(+4) 진술문을 9점으로 점수화 하여 코딩하였다<Table 2>.

Table 2. Q-sort distribution

Statement number	2	3	5	6	8	6	5	3	2
Score	1	2	3	4	5	6	7	8	9
(Actual score)	(-4)	(-3)	(-2)	(-1)	(0)	(+1)	(+2)	(+3)	(+4)

자료 분석은 PC QUNAL program을 이용하였으며, Q-요인분석(Q-factor analysis)은 주요인 분석(principal component factor analysis)방법을 이용하여 표준점수(Z-score)와 상관계수를 구하고, 고유값(Eigen value) 1.0 이상을 기준으로 요인수를 다양하게 입력시켜 산출된 결과 중 최선의 유형을 선택하였고 유형별 특성을 찾아 각 유형의 속성을 명명하였다.

### III. 연구결과

#### 1. 유형의 형성

##### 1) 유형별 고유값(Eigen value)과 변량의 백분율

119구급대원의 팔로워십 인식에 대한 주관성을 Q-요인 분석한 결과 3개의 유형으로 나타났다. 3개의 유형은 전체변량의 67.59%를 설명하고 있으며 각 유형별 설명력은 제 1유형이 54.69%, 제 2유형이 7.71%, 제 3유형이 5.18%였다. 제 1유형이 54.69%의 변량을 가지므로 현장에서 구급업무를 담당하는 구급대원의 팔로워십에 대해 가장 많이 설명하는 유형이었다<Table 3>.

##### 2) 각 유형별 인자가중치

전체 연구대상자 38명은 제 1유형이 14명, 제 2유형이 15명, 제 3유형이 9명으로 분류되었다. 각 유형별 인자 가중치는 <Table 4>와 같다.

#### 2. 유형별 분석

##### 1) 제 1유형: 책임감 있는 조력자형

제 1유형은 전체 대상자 38명중 남성 10명, 여성 4명으로 모두 14명이 이 유형에 포함되었다. 제 1유형의 대상자들이 긍정적인 동의를 보인 진술문은 “13. 구급대원으로서 힘들어도 맡은 업무는 충실히 해낸다(Z=1.71)”, “1. 리더에게 구급현장에서 필요한 최신정보를 제공한다(Z=1.57)”, “2. 팀원들에게 관심을 가지고 있고 통솔력이 뛰어나면 인정할 줄 안다(Z=1.51)”, “7. 나의 의견이 받아들여지지 않더라도 결정된 사항에 따른다(Z=1.40)”, “3. 목표하는 방향으로 리더가 갈 수 있도록 조력한다(Z=1.39)” 등의 순이었다. 반면 제 1유형의 대상자들이 부정적인 동의를 보인 진술문은 “29. 구급현장에서 잘못된 부분을 지적받으면 고치려고 하지 않고 그냥 넘어가려고 한다(Z=-1.77)”, “40. 자신 없고 하기 싫은 일을 선임에게 미룬다(Z=-1.61)”, “36. 리더가 경험이나 노하우를 가르쳐 주려고 해도 불신하고 듣지 않는다(Z=-1.32)”, “28. 민원이나 구급현장에서 문제가 발생하면 리더가 해결해 주길 바란다(Z=-1.30)”, “38. 잘못을 지적당했을 때 변명하고 합리화시킨다(Z=-1.26)” 등의 순이었다<Table 5>.

이러한 결과로 제 1유형은 환자의 생명을 다루는 119구급대원의 특성상 책임감을 가지고 업무에 임하고 있었고, 팀의 리더에게 필요한 현장응급처치의 최신정보를 제공하면서 리더가 통솔력이 뛰어나면 리더를 인정하고 지시에 따르면서

Table 3. Type of Eigen value and variance

	The type I	The type II	The type III
Eigen value	20.782	2.931	1.970
Variations(%)	54.69	7.71	5.18
Cumulative variance(%)	54.69	62.40	67.59

Table 4. Factor weight for P-sample

(N=38)

Type	ID	Factor weight
The type I (N=14) M=10 F=4	05	3.654
	14	2.430
	17	2.281
	20	1.628
	15	1.519
	25	1.444
	04	1.268
	08	1.161
	03	1.090
	24	1.051
	37	0.842
	11	0.810
	02	0.762
	21	0.682
The type II (N=15) M=11 F=4	33	1.915
	38	1.605
	31	1.322
	12	1.180
	09	1.138
	26	1.103
	30	1.089
	35	1.062
	36	1.050
	01	1.033
	27	1.018
	28	0.931
	13	0.929
	34	0.898
06	0.750	
The type III (N=9) M=9 F=0	07	1.959
	22	1.529
	23	1.469
	19	1.172
	10	1.141
	32	1.125
	18	0.970
	29	0.622
16	0.591	

Table 5. The statements above  $\pm 1$  of Z-score in factor I

Item No.	Statements	Z-score
13.	I do my best on my job as a paramedic even if it is hard.	1.71
1.	I provide latest information, which is required in the scene of emergency for leader.	1.57
2.	I have attention to my team members and I respect them if there is anyone who has leadership.	1.51
7.	I will follow final decision even if my opinion is not accepted.	1.40
3.	I assist leader to accomplish his goal.	1.39
11.	I fully understand about my position, and I try to be a capable of doing my role	1.37
12.	To build a positive relationship and communication among team members, I take a role of being connection between higher management and team members.	1.18
4.	I speak reasonably and rationally to leader so he can judge the situation objectively.	1.11
5.	I try to take every points of view as what I argue, which can be false, can be shown as complaints only.	1.09
37.	I only do what leader ask.	-1.04
30.	I do not make efforts to develop my capabilities in my position.	-1.07
31.	I do not care leader's improper behavior because of leader's high position.	-1.09
39.	I try not to take any responsibility when there is dispute with patient or guardian during first aid activity.	-1.20
34.	If leader does not have enough ability as a leader, I do not agree with their decision and act independently.	-1.22
38.	If mistakes were pointed out by others, I make excuses and rationalized them.	-1.26
28.	Whenever issues or complaints happens at the emergency scene, I want leader to solve them.	-1.30
36.	When leader tries to teach his/her know-how based on their experience, I do not take them seriously.	-1.32
40.	I push things that I don't like to do or I am not feeling confident to senior.	-1.61
29.	I tend to avoid situation without troubleshooting issue when my mistake is pointed out by someone in emergency scene.	-1.77

조직이 목표하는 방향으로 리더를 충실히 조력하고 있기에 제 1유형을 ‘책임감 있는 조력자형’이라고 명명하였다.

## 2) 제 2유형: 재빠른 현장대응형

제 2유형은 전체 대상자 38명중 남성 11명, 여성 4명으로 모두 15명이 이 유형에 포함되었다.

제 2유형의 대상자들이 긍정적인 동의를 보인 진술문은 “23. 구급현장에서 응급처치를 할 때 다

음 절차를 생각하며 리더의 손과 발이 되어준다(Z=1.75)”, “27. 효율적인 현장 활동이 될 수 있도록 서로 소통하려고 한다(Z=1.55)”, “20. 구급 현장에서 리더의 지시사항은 빠르게 시행한다(Z=1.25)”, “13. 구급대원으로서 힘들어도 맡은 업무는 충실히 해낸다(Z=1.18)”, “11. 나의 위치를 잘 파악해서 내 역할을 잘 감당하려고 노력한다(Z=1.15)”, 등의 순이었다. 반면 제 2유형의 대상자들이 부정적인 동의를 보인 진술문은 “40.



자신 없고 하기 싫은 일을 선임에게 미룬다 ( $Z=-1.73$ ), “36. 리더가 경험이나 노하우를 가르쳐 주려고 해도 불신하고 듣지 않는다 ( $Z=-1.69$ )”, “29. 구급현장에서 잘못된 부분을 지적받으면 고치려고 하지 않고 그냥 넘어가려고 한다( $Z=-1.68$ )”, “34. 리더로서 역량을 갖추지 못하면 따르지 않고 단독행동을 한다 ( $Z=-1.60$ )”, “37. 리더가 시키는 일만 한다 ( $Z=-1.38$ )” 등의 순이었다<Table 6>.

이러한 결과로 제 2유형은 현장응급처치 시 다

음 절차를 생각하면서 리더의 손과 발이 되어주고 효율적인 현장활동을 위해 서로 소통하려 노력하고 리더의 지시사항을 재빠르게 시행하면서 자신의 역할을 잘 감당하려고 행동하기에 제 2유형을 ‘재빠른 현장대응형’으로 명명하였다.

### 3) 제 3유형: 진취적 자기개발형

제 3유형은 전체 대상자 38명중 남성 9명이 이 유형에 포함되었다.

제 3유형의 대상자들이 긍정적인 동의를 보인 진술문은 “18. 교육을 듣고 최신 정보를 SNS 등

Table 6. The statements above  $\pm 1$  of Z-score in factor II

Item No.	Statements	Z-score
23.	When First-Aid is ongoing at the scene of emergency, I get to help leader next to him/her.	1.75
27.	I try to communicate with others so the activities in the emergency scene can be more effectively.	1.55
20.	I process leader's instruction immediately at the emergency scene.	1.25
13.	I do my best on my job as a paramedic even if it is hard.	1.18
11.	I fully understand about my position, and I try to be a capable of doing my role	1.15
21.	I suggest my opinion whenever I have question to leaders' instructions during emergency activities.	1.13
39.	I try not to take any responsibility when there is dispute with patient or guardian during first aid activity.	-1.08
30.	I do not make efforts to develop my capabilities in my position.	-1.12
35.	I try to avoid some situation although I know that there is issues ongoing.	-1.12
32.	If leader ask me to do his work, I pretend that I am busy.	-1.18
9.	I tend to finish work in rush right before due date.	-1.23
38.	If mistakes were pointed out by others, I make excuses and rationalized them.	-1.31
37.	I only do what leader ask.	-1.38
34.	If leader does not have enough ability as a leader, I do not agree with their decision and act independently.	-1.60
29.	I tend to avoid situation without troubleshooting issue when my mistake is pointed out by someone in emergency scene.	-1.68
36.	When leader tries to teach his/her know-how based on their experience, I do not take them seriously.	-1.69
40.	I push things that I don't like to do or I am not feeling confident to senior.	-1.73

으로 팀원들과 공유하면서 자기개발을 하고 있다 (Z=1.45)”, “27. 효율적인 현장 활동이 될 수 있도록 서로 소통하려고 한다(Z=1.35)”, “17. 책과 컴퓨터를 활용해 새로운 정보를 얻기 위해 노력한다(Z=1.24)”, “23. 구급현장에서 응급처치를 할 때 다음 절차를 생각하며 리더의 손과 발이 되어준다(Z=1.23)”, “26. 구급현장에서의 애로사항들에 대해 아이디어를 적극적으로 제안한다 (Z=1.03)” 등의 순이었다. 반면 제 3유형의 대상자들이 부정적인 동의를 보인 진술문은 “29. 구급

현장에서 잘못된 부분을 지적받으면 고치려고 하지 않고 그냥 넘어가려고 한다(Z=-1.91)”, “30. 맡은 일에 대해 역량을 키울 노력을 하지 않는다 (Z=-1.79)”, “31. 리더의 잘못된 행동을 보아도 지위가 높은 사람이니 묵인하고 넘어간다 (Z=-1.60)”, “28. 민원이나 구급현장에서 문제가 발생하면 리더가 해결해 주길 바란다 (Z=-1.40)”, “38. 잘못을 지적당했을 때 변명하고 합리화시킨다(Z=-1.38)” 등의 순이었다 <Table 7>.

Table 7. The statements above ± 1 of Z-score in factor III

Item No.	Statements	Z-score
18.	By taking lessons and sharing latest information with team members in Social Network Services, I am doing self-development.	1.45
27.	I try to communicate with others so the activities in the emergency scene can be more effectively.	1.35
17.	I try to get new information using computer and books.	1.24
23.	When First-Aid is ongoing at the scene of emergency, I get to help leader next to him/her.	1.23
26.	I actively suggest ideas for difficulties in emergency scene.	1.03
19.	I take e-learning not only for work but for areas that I am interested in.	1.02
25.	By understanding the differences of ‘False’ and ‘Difference’, I try to drive the situation into better direction.	1.02
13.	I do my best on my job as a paramedic even if it is hard.	1.00
9.	I tend to finish work in rush right before due date.	-1.08
14.	I do not take any action first and wait for colleagues to speak out.	-1.18
35.	I try to avoid some situation although I know that there is issues ongoing.	-1.20
33.	Even though I get stressed by leader's disregardful behaviors, I tend to be patient because of my future career.	-1.22
32.	If leader ask me to do his work, I pretend that I am busy.	-1.35
38.	If mistakes were pointed out by others, I make excuses and rationalized them.	-1.38
28.	Whenever issues or complaints happens at the emergency scene, I want leader to solve them.	-1.40
31.	I do not care leader's improper behavior because of leader's high position.	-1.60
30.	I do not make efforts to develop my capabilities in my position.	-1.79

이러한 결과로 제 3유형은 본인의 역량을 개발하기 위해 교육을 듣고 진취적으로 최신정보를 인터넷 매체와 SNS 등을 활용하여 찾아가면서 팀원들과 공유하고 있으며 효율적인 현장 활동을 위해 늘 새로운 정보를 얻는 노력을 하고 있기에 제 3유형을 ‘진취적 자기개발형’이라고 명명하였다.

#### 4) 119구급대원의 팔로워십 유형간 일치점이 높은 진술문

119구급대원에 대한 팔로워십 유형간 일치점이 높은 동의를 보인 진술문은 “13. 구급대원으로서 힘들어도 맡은 업무는 충실히 해낸다( $Z=1.30$ )”, “1. 리더에게 구급현장에서 필요한 최신정보를 제공한다( $Z=1.07$ )”, “3. 목표하는 방향으로 리더가 갈 수 있도록 조력한다( $Z=1.03$ )”. 등의 순으로 나타났다. 반면 유형간 일치점이 높은 부정적인 동의를 보인 진술문은 “29. 구급현장에서 잘못된 부분을 지적받으면 고치려고 하지

않고 그냥 넘어가려고 한다( $Z=-1.79$ )”, “36. 리더가 경험이나 노하우를 가르쳐 주려고 해도 불신하고 듣지 않는다( $Z=-1.33$ )”, “30. 맡은 일에 대해 역량을 키울 노력을 하지 않는다( $Z=-1.32$ )”, “38. 잘못을 지적당했을 때 변명하고 합리화시킨다( $Z=-1.32$ )”. 등의 순이었다 <Table 8>.

이러한 결과는 1,2,3유형으로 분류된 119구급대원들 모두 자신들의 업무에 대해 책임감을 가지고 최선을 다하고 있으며 응급현장에서 고품질의 응급의료서비스를 제공하기 위해서 항상 최신정보를 찾아가며 자기개발에 힘쓰고 있고 나 한 사람만 잘하면 된다가 아닌 팀워크를 중요시하면서 팀원으로서 구급활동에 조력하고 있다는 결과를 보여주는 것이다.

Table 8. The consensus items and average  $\pm 1$  of Z-score

Item No.	Statements	Z-score
13.	I do my best on my job as a paramedic even if it is hard.	1.30
1.	I provide latest information, which is required in the scene of emergency for leader.	1.07
3.	I assist leader to accomplish his goal.	1.03
35.	I try to avoid some situation although I know that there is issues ongoing.	-1.06
31.	I do not care leader's improper behavior because of leader's high position.	-1.12
32.	If leader ask me to do his work, I pretend that I am busy.	-1.16
34.	If leader does not have enough ability as a leader, I do not agree with their decision and act independently.	-1.20
38.	If mistakes were pointed out by others, I make excuses and rationalized them.	-1.32
30.	I do not make efforts to develop my capabilities in my position.	-1.32
36.	When leader tries to teach his/her know-how based on their experience, I do not take them seriously.	-1.33
29.	I tend to avoid situation without troubleshooting issue when my mistake is pointed out by someone in emergency scene.	-1.79

## IV. 고 찰

본 연구는 Q방법론을 적용하여 119 구급대원의 팔로워십에 대한 주관성을 유형화하고 특성을 파악하여 119구급대원이 리더와 팔로워로서 팀워크의 효율적인 현장응급처치를 시행할 수 있도록 유형에 따른 지지 전략을 개발하는데 기초적인 자료를 제공하고자 하였다.

구급대원의 팔로워십 인식유형은 ‘책임감 있는 조력자형’, ‘재빠른 행동대응형’, ‘진취적 자기개발형’의 3가지 유형으로 도출되어 각 유형별 특성을 살펴보고자 한다.

제 1유형인 ‘책임감 있는 조력자형’의 구급대원들이 가장 긍정적으로 동의한 진술문은 “구급대원으로서 힘들어도 맡은 업무는 충실히 해 낸다”로 응급환자에 대한 소명의식으로 책임감 있는 구급대원으로서의 역할을 하는 것을 확인할 수 있었다. 이 진술문의 Z값은 1.71로 나타났으며 Z값이 클수록 가장 동의하고 있음을 의미한다. 그 다음이 “리더에게 구급현장에서 필요한 최신정보를 제공한다” 순이었다. 이 유형의 구급대원들은 구급업무는 소방관으로서 반드시 성공적으로 해야 하는 일이며 전문가로서 지식과 기술도 필요하지만 최선을 다하는 사명감이 제일 중요하다고 생각하고 있었다. 119구급대원과 간호사 직종을 직접 비교하기는 어렵지만 Lee와 Kim[9]의 간호사 팔로워십에 대한 연구에서는 발전지향적 팔로워, 현실수용적 팔로워, 자기중심적 팔로워의 3가지 유형이었으며 제 3유형인 자기중심적 팔로워가 자신이 맡은 일에 대해서 책임을 다하고 리더를 인정하는 것으로 나타나 본 연구의 제 1유형인 책임감 있는 조력자형과 유사한 속성을 나타냈다. Yang[10]의 기초자치단체 공무원을 대상으로 한 팔로워십 유형이 리더십의 효과에 미치는 영향연구에서는 팔로워십을 소외형, 수동형, 모범형, 순응형, 실무형으로 구분하고 리더의 카

리스마는 순응형 팔로워와 모범형 팔로워( $p=.000$ )가 관련성이 깊었으며, 리더의 지적 자극에 대해서는 순응형 팔로워( $p=.000$ )가, 리더의 개별적 배려는 모범형 팔로워( $p=.000$ )가 깊은 관련성이 있어 리더는 팔로워들의 유형을 이해하고 그에 맞는 관리를 통하여 효율적인 조직 관리를 할 수 있다고 하였다.

이와 같이 제 1유형인 책임감 있는 조력자형의 구급대원들은 그들이 팔로워로서 역할을 하지만 책임과 권한을 부여하고 칭찬과 격려를 통해 스스로 자율성을 유지해가며 현장업무를 수행할 수 있도록 해줌으로써 상호신뢰를 바탕으로 팀의 선임자들을 도와 팀워크를 발휘할 수 있을 것이다. 또한 출동 후 응급환자에 대한 팀별 피드백을 통해 현장처치에 필요한 새로운 지식과 정보를 얻고 공유하고 사례별 시나리오를 통해 프로토콜을 사전 점검하는 할 수 있는 기회가 주어진다 보면 보다 효율적인 응급의료서비스를 제공하는데 기여할 수 있을 것이다. 현재는 관심 있는 구급대원만이 응급실에 인계한 환자의 후속 처치와 예후 등에 관해 궁금증을 응급실에 확인해 보고 있지만 병원 전 현장에서의 환자평가와 처치 등이 얼마나 응급실에서 환자에게 도움이 되어 효율적으로 관리되었는지를 특정 사례를 중심으로 관할 지역 응급의료센터 관련자(구급지도의사회)들과 주기적인 피드백 시스템을 구축해 진행한다면 제 1유형의 구급대원들은 책임감을 가지고 소방의 구급업무 발전을 견인하는 역할을 충실히 수행해 나갈 것이다. 또한 현재 직장 내 구급교육 활성화를 위해 시행하고 있는 구급강사 제도를 이 유형의 구급대원들에게 적용한다면 동기부여는 물론 개인의 역량강화에 도움이 될 뿐만 아니라 구급강사 제도의 안정적 정착 및 지속 발전 가능성을 확보해 나가는데 주도적 역할을 할 수 있을 것이다.

제 2유형인 ‘재빠른 현장대응형’의 구급대원들이 가장 긍정적으로 동의한 진술문은 “구급현장

에서 응급처치를 할 때 다음 절차를 생각하며 리더의 손과 발이 되어준다”, “효율적인 현장 활동이 될 수 있도록 서로 소통하려고 한다”, “구급현장에서 리더의 지시사항은 빠르게 시행한다” 등으로 항상 팀워크를 생각하며 선임과 후임의 역할을 잘 지키면서 누구보다 술선수범하는 구급대원임을 확인할 수 있었다. 이 유형의 구급대원들은 리더만이 현장응급상황을 이끌어가는 것이 아니라 후임이라도 다음 처치를 생각하고 미리미리 적극적으로 처치를 준비해야 최고의 팀워크를 발휘할 수 있고 소통을 많이 해야 구급대원끼리 손발이 맞고 피드백을 통해 업무의 좋은 아이디어도 개발할 수 있다고 생각하였다.

이는 Lee와 Kim[9]의 발전지향적 팔로워에서 보여준 리더에게 지시받은 일은 빠른 시간에 시행하며 감정보다는 일을 우선적으로 처리한다는 속성과 유사하였다.

이와 같이 제 2유형인 재빠른 현장대응형의 구급대원들은 현장구급활동 전에 미리 각자의 역할을 명시해 주고 선임자는 팀원이 되는 후임자의 성향을 파악하여 항상 동기부여를 중시하면서 부지런한 팔로워로서 인정해주고 술선수범이라는 사명감을 부여하여 구급팀 내의 몸으로 실천하는 최고의 구급대원임을 자랑스럽게 생각하도록 해주어야 한다. 때로는 구급팀원들과 또는 병원 의료진들과 협조적인 대인관계를 유지해야 구급서비스 고도화를 달성할 수 있기 때문에 이 유형의 구급대원들에게 의사소통기술을 배울 수 있는 기회를 제공해야 할 것이다.

제 3유형인 ‘진취적 자기개발형’의 구급대원들이 가장 긍정적으로 동의한 진술문은 “교육을 듣고 최신 정보를 SNS 등으로 팀원들과 공유하면서 자기개발을 하고 있다”, “효율적인 현장 활동이 될 수 있도록 서로 소통하려고 한다”, “책과 컴퓨터를 활용해 새로운 정보를 얻기 위해 노력한다” 등으로 항상 새로운 응급처치의 최신지견

을 습득하기 위해 노력하는 자세를 보이며 빠르게 변화하는 시대의 흐름에 뒤지지 않도록 늘 정보를 학습하고 공유하는 자세를 가지고 있는 자기개발형의 구급대원임을 확인할 수 있었다. 현장상황은 대부분 예측이 불가능하며 항상 변수가 등장하기 때문에 그에 대비하는 것이 매우 중요하다고 생각하였다.

이와 같이 제 3유형인 진취적 자기개발형의 구급대원들은 학회 등 최신지견을 배울 수 있는 기회에 참여할 수 있도록 지원하고 팀별 환자사례 연구 등 지역사회 지도의사회와의 교류를 주기적으로 활발히 할 수 있는 기회를 제공해야 할 것이다. 이 유형의 구급대원들에게 응급의료관련 해외 선진지를 견학할 수 있는 기회가 주어진다면 스스로 프로그램을 계획 - 진행 - 효과분석 하고 자신의 역량을 다른 구급팀원들에게 과급하여 구급업무의 발전에 기여할 수 있을 것이다. 또한 이들은 전문적인 응급처치를 수행하는 구급대원으로서 뿐만 아니라 그동안 오랜 세월 축적된 구급관련 자료들을 처리하고 분석하는 직무에 투입하여 구급업무의 효율성을 증대시키는 일에 활용하는 것도 필요하다.

2008년 구급대원의 자질과 자세에 대한 Kim 등[10]의 연구에서 구급대원은 기본적으로 응급환자에 대한 민첩한 대응과 능력, 지속적인 의학 지식의 습득과 연마, 정직성, 신중함 등의 자질과 자세를 보이는 것으로 나타나 현재 구급대원들의 특성과 유사하였다.

서울과 경기 지역의 직장인을 대상으로 팔로워역량을 연구한 Kim과 Jang[11]은 업무능력과 업무태도가 팔로워들의 적극적이고 능동적인 참여를 이끌어내고 업무능력이 높을수록 독립적이고 비판적 사고를 하는 것으로 나타났다고 하였으며, 간호대학생을 대상으로 한 연구[12]에서는 이슈리더십과 팔로워십 간에 양적인 상관관계를 보여 리더의 역할을 잘하는 간호대학생이 좋은 팔로워

가 될 수 있다고 하였다. 리더십과 팔로워십이 따로 존재할 수 없으므로 미래의 119구급대원을 교육하는 응급구조(학)과에서도 교육과정 중 좋은 리더와 팔로워가 되는 비교과 프로그램을 개발하여 적용할 필요가 있으며 대한응급구조사협회에서도 리더십과 팔로워십과 관련한 응급구조사 보수교육의 개발이 필요하다.

우리나라 국민은 모두가 119 구급대원을 통해 효과적인 응급의료서비스를 받을 수 있을 것이라는 기대를 가지고 있다. 국민의 기대에 부응하기 위해 119 구급대원은 밤낮없이 노력하고 있지만 인력의 부족, 불규칙한 근무교대, 안전하지 않은 응급상황, 끊임없이 발생하는 구급대원 폭력, 열악한 처우, 각종 민원 등으로 인해 여러 가지 어려움이 있는 것이 사실이다. 다양한 제도와 지원으로 해결할 수 있는 부분도 있지만 인력의 효율적인 관리는 내부적인 노력으로 극복해야 할 과제이다. 시대가 변화하면서 신구세대의 가치관도 뚜렷하게 변화의 흐름을 보이고 있어 소방조직문화에서도 신세대 사고체계를 지닌 후임구급대원들이 많아지고 있는 시점에서 그들이 팔로워로서 어떻게 소방조직에 기여할 수 있을지 각 유형을 나누어 보고 유형별 특성을 확인해 보았다. 아무리 훌륭한 리더가 리더십을 발휘해도 팔로워들이 따라주지 않는다면 조직의 효율성은 떨어질 수밖에 없을 것이다. 본 연구결과, 119 구급대원의 팔로워십에는 책임감으로 업무를 충실히 해내고 리더를 인정하고 지시사항을 재빠르게 수행하며 항상 최신의 정보를 찾는 자기개발의 노력들이 있었다. 구급대원 각자가 어느 유형인지를 알아 성공적으로 조직의 목표에 부합해야 하고 소방조직 내에서도 119 구급대원의 각 유형별 특성을 이해하고 그에 따른 적합한 관리전략으로 조직의 효율성을 높여나가야 할 것이다.

## V. 결 론

### 1. 결론

본 연구는 Q방법론을 적용하여 119구급대원의 팔로워십을 3가지 인식유형(책임감 있는 조력자형, 재빠른 현장대응형, 진취적인 자기개발형)으로 나누었다. 응급현장의 구급대원들에게도 각 팀원의 역할에 따라 리더와 팔로워가 팀워크를 이루어야 고품질의 응급의료서비스를 제공할 수 있으므로 본 연구결과 도출된 유형들은 각 유형별 특성에 맞는 119 구급대원의 인력관리 전략을 개발하는데 유용한 자료로 활용될 수 있을 것이다.

### 2. 제언

본 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

- 1) 각 유형별 특성에 맞는 인력관리 방안 연구가 필요하다.
- 2) 팔로워십 진술문을 토대로 119구급대원 팔로워십 도구개발 연구가 필요하다.

## References

1. National Fire Agency 119. Statistical yearbook, 2018. [http://www.nfa.go.kr/nfa/releaseinformation/statisticalinformation/main/;jsessionid=d7c12FA2026Sxn6Pkjhdfypt.nfa12?boardId=bbs\\_0000000000000019&mode=view&cntId=16&category=&pageIdx=&searchCondition=&searchKeyword=](http://www.nfa.go.kr/nfa/releaseinformation/statisticalinformation/main/;jsessionid=d7c12FA2026Sxn6Pkjhdfypt.nfa12?boardId=bbs_0000000000000019&mode=view&cntId=16&category=&pageIdx=&searchCondition=&searchKeyword=) 2018.
2. National Fire Agency 119. Emergency statistical yearbook, 2018. Sejong:Sejong planning, 2018.
3. 21<sup>st</sup> Century Political Science Dictionary. Leadership, <https://terms.naver.com/entry.nhn?>

- docId=726998&cid=42140&categoryId=42140
4. Daily Economic Glossary Dictionary. Followership, <https://terms.naver.com/entry.nhn?docId=17471&cid=43659&categoryId=43659>
  5. Yang HM, Jeon HJ, Gang BR. A study on correlation between empowering leadership, growth needs and turnover intentions in 119 emergency medical technicians. *Korean J Emerg Med Ser* 2013;17(3):29-37.
  6. Manz CC. Self-leadership: toward and expanded theory of self-influence processes in organizations. *The Academy of Management Review* 1986;11(3):585-600. <https://www.jstor.org/stable/258312>
  7. Lee MJ. The effects of self-leadership on organizational commitment and organizational citizenship behavior in 119 emergency workers. Unpublished master's thesis, Chosun University 2016, Gwangju, Korea.
  8. Kim HG. Q-Methodology: science, philosophy, theory, analysis and application. Seoul: Communication Books, 2008. 78-81.
  9. Lee JS, Kim MA. Followership types of nurses - Q Methodological approach-. *Journal of KSSSS* 2011;23:201-19.
  10. Uhm TH, Park JH, Kim JH. The ethical attitude and morality of paramedics. *Journal of the Korean Data Analysis Society* 2008;10(6B):3167-77.
  11. Kim JY, Chang YC. Influences of followership competency on followership characteristics and LMX quality: moderating effect of empowerment. *Journal of Creativity and Innovation* 2017;10(1):1-40.
  12. Kim H. A study on the relationship between issue leadership and followership on nursing students. *The Journal of Humanities and Social Science* 2017;8(2):89-103. <https://doi.org/10.22143/HSS21.8.2.6>