

변혁적 리더십과 간호사의 조직시민행동이 환자의 간호서비스 질에 미치는 영향 분석

: Sobel Test를 이용한 간호사의 조직시민행동의 매개효과 분석을 중심으로

김 대 원
()

본 연구는 환자에 대한 의료 서비스의 질적 제고를 위해서는 간호사의 조직시민행동이 선행되어야 한다는 가정 하에, 간호 서비스의 영향변인으로 병원 관리자의 변혁적 리더십과 간호사의 조직시민행동을 선정하여 이들이 환자의 간호 서비스 질에 어떤 정도로 어떤 영향을 미치는가를 구조방정식 모형을 이용하여 경험적으로 분석하는 데 목적을 둔다. 이를 위해 먼저, 이론적 논의에 근거한 가설을 검증하기 위한 연구모형을 설정하고, 동시에 분석모형에 포함된 변수들의 신뢰도와 측정항목의 타당성을 분석하였다. 신뢰도 분석은 Cronbach's 알파를 이용하였으며, 모든 측정 항목중 참여 활동을 제외하고 모두 0.7 이상으로 나타나 요인속성의 신뢰성이 상당히 높은 것으로 입증되었다. 그리고 가설 검증을 위해 구조방정식 모형 및 Sobel test 등을 이용하였으며, 실증 분석을 위해 AMOS 7.0 등을 이용하였다. 분석 결과, 관리자의 변혁적 리더십은 간호사의 조직시민행동은 물론, 간호 서비스의 질에도 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 동시에 간호사의 조직시민행동은 관리자의 변혁적 리더십에 의해 영향을 받으면서 다른 한편으로 환자를 위한 서비스 질의 향상에는 원인변인으로 작용하는 것으로 나타나 두 변인의 중간에서 매개역할을 하는 것이 확인되었다. 이를 통해, 간호사의 조직 시민행동은 병원 조직의 효과성과 발전은 물론 환자의 간호 서비스 질을 위한 중요한 영향변인이 될 수 있다는 것을 확인하였다.

주요용어: 변혁적 리더십, 간호 서비스 질, 조직시민행동, Sobel Test

■ 투고일: 2011.4.28 ■ 수정일: 2011.6.24 ■ 게재확정일: 2011.6.26

I. 서론

1. 연구목적

최근 들어 국민의 건강에 대한 관심의 증대와 이에 대한 지식증가로 인해 의료 서비스에 대한 질적 기대가 높아지고 있을 뿐만 아니라 국민의 건강권에 대한 권리가 급속도로 증가함에 따라 병원조직의 의료 서비스 질에 대한 요구는 그 어느 때보다 강조되고 있다. 이러한 서비스의 질적 요구는 병원 조직의 효율적 운영을 담보로 하기 때문에 병원 조직이 경쟁력을 갖추지 못할 경우 조직의 발전은 고사하고 존립에 대한 위협으로 작용하게 된다. 따라서 이러한 어려움을 극복하기 위해 병원마다 친절교육, 구조조정, 원가절감 등이 이용되고 있다. 그러나 의료 서비스의 질적 수준은 의료 기관에서 중추적인 역할을 담당하고 있는 간호사의 직무태도와 직결되어 있다. 24시간 간호가 이루어지는 병원조직의 특성상 간호사의 역할은 효율적인 재정 관리는 물론 전문적이고 질적인 의료 서비스의 제공에 있어서 중요한 기능을 담당하고 있다는 것을 고려하면, 이들의 자발적인 역할의 활동을 통한 의료 서비스의 질적 개선은 병원조직의 발전은 물론 생존을 위해서도 중요한 것으로 판단된다(김문실, 1996).

이런 측면에서 구성원의 자발적 노력과 역할의 활동을 통한 병원 조직의 효율성 증진에 기여할 수 있는 간호사의 조직시민행동은 환자의 간호 서비스 질(이하 간호 서비스 질)을 위한 직접적인 영향요인으로 인식되고 있다. 병원조직에서 구성원 특히, 환자를 직접 돌보고 관리하는 간호사의 자발적이고 적극적인 참여가 전제되지 않고는 의료 서비스의 질적 서비스를 제고하기 어렵다는 것을 고려하면 간호사의 조직시민행동에 중점을 두는 연구는 가치가 있는 것으로 판단된다.¹⁾

한편, 간호사의 조직시민행동을 높이기 위해서는 이들의 자발적인 행동을 유도할 수 있는 관리자의 역할이 중요하지만, 아직 이에 대한 연구는 거의 없는 실정이다(김명숙, 2001). 일반 조직이론 분야에서는 최근 들어 리더십이 조직 공정성 및 조직 몰입 등과

1) 최근 들어 개인의 직무행동과 직무성과간의 상관관계는 별로 높지 않다는 실증 연구들이 나타나면서(Organ, 1997) 공식적 직무행동에 대한 연구와 노력이 한계에 부딪히게 되고(Kaplan & Norton, 1992), 그 결과 조직성과를 높이기 위한 새로운 방안으로 조직 구성원의 비공식적인 자발적 참여를 유도할 수 있는 조직시민행동에 대한 관심이 높아지고 있다(Bolino & Turnley, 2003; Appelbaum et al., 2004)는 사실이 이를 입증하고 있다.

함께 조직시민행동에 영향을 미치는 중요 요인으로 인식되면서 이에 대한 연구가 많이 이루어지고 있다.²⁾ Konovsky & Pugh(1994)의 연구를 비롯하여, Bolino & Turnley(2003), Bryant(2003), Schlechter & Engelbrecht(2006), 그리고 Modassir & Singh(2008)의 연구 등은 조직시민행동을 높이기 위해서는 리더십의 역할이 중요하다는 것을 강조하고 있다.

따라서 본 연구는 경영학 등 조직관리 분야에서 조직의 발전 및 효율성 증대를 위해 보편적 영향 변인으로 연구되고 있는 조직시민행동, 그리고 이에 대한 중요 영향 요인으로 인식되고 있는 변혁적 리더십을 선정하여 이들이 간호 서비스 질에 어떤 경로를 통해 어떤 영향을 미치는가를 구조방정식 모형을 이용하여 경험적으로 분석하는 데 목적을 둔다.

2. 연구방법

변혁적 리더십, 조직시민행동, 그리고 간호 서비스 질에 관한 이론적 논의는 선행연구 및 기존 문헌 분석에 의존한다. 그리고 이들 논의를 근거로 연구 목적을 분석하기 위한 연구가설을 설정한다.

실증연구는 먼저, 이론적 논의에 근거한 가설을 검증하기 위해 연구모형을 설정한다. 둘째, 분석모형에 포함된 변수들의 신뢰도를 분석하고, 동시에 측정항목의 타당성을 분석한다. 셋째, 가설 검증을 위해 구조방정식 모형 및 Sobel test 등을 이용하며, 마지막으로 분석결과를 토대로 간호 서비스 질을 제고하기 위한 방안으로 변혁적 리더십과 간호사의 조직시민행동의 필요성에 대해 논의한다. 그리고 자료 분석 및 변수 탐색 등 실증 분석을 위해 SPSS 17k 및 AMOS 7.0 등을 이용한다.

2) 조직시민행동에 대한 영향 요인으로 조직 공정성을 대상으로 한 연구에는 Farh et al.(1990), Konovsky & Pugh(1994), Moorman(1991)의 연구 등이 있으며, 조직몰입을 이용한 연구로는 MacKenzie et al.(1998), O'Reilly & Chatman(1986), Williams & Anderson(1991) 등이 있다. 그리고 직무만족과의 관계를 분석한 연구에는 Bateman & Organ(1983), MacKenzie et al.(1998) 등이 있다.

II. 이론적 논의와 연구가설

1. 이론적 논의

가. 변혁적 리더십(Transformational Leadership: TFL)

Yukl(1999)은 변혁적 리더십을 조직 구성원의 태도와 타성적 행동에 대한 중요한 변화를 유도하여 조직의 역할과 목적을 달성하도록 몰입시키는 과정으로 정의하고 있다. 변혁적 리더십은 Burns(1978)에 의해 처음으로 개념화된 뒤 많은 실증 연구에 의해서 효과적인 리더십 유형으로 인정을 받고 있다(Bass, 1985, 1999; Bass & Riggio, 2005; Reuvers et al., 2008; Brown et al., 2006; Sashkin & Sashkin, 2003). 특히, 성과위주의 관리를 위해 상황적 보상과 예외적 관리에 중점을 두고 있는 거래적 리더십 만으로는 변화와 변혁의 시대에 요구되는 리더의 역할을 제대로 설명할 수 없다는 한계가 지적되면서 그 대안으로 변혁적 리더십이 강조되고 있다(Bass, 1985). 리더가 구성원의 욕구와 이익에 대한 관심을 가지고 신뢰감을 보이며 동시에 상호의존적인 관계를 통해 구성원의 동기 수준이 높아질 때 구성원의 가외적 노력이 유발되어 기대수준을 초과하는 성과(performance beyond expectation)가 창출되는 것은 당연하다(Bass & Riggio, 2005).

이처럼 기존의 리더십과 다른 관점에서 발전된 변혁적 리더십(Bass, 1985)의 하위 요소는 학자에 따라 다양하게 구분하고 있으나(Bass, 1985, 1999; Brown et al., 2006; Reuvers et al., 2008) 일반적으로 이념적 영향력(idealized influence), 영감적 동기부여(motivational inspiration), 지적 자극(intellectual stimulation), 그리고 개별적 배려(individualized consideration) 등 4가지로 구분되고 있다(Bass & Avolio, 1993).³⁾ 이 중 이념적 영향력과 영감적 동기부여는 둘 다 조직의 비전과 낙관적인 전망을 제시하는 리더의 행동을 의미한다. 이러한 영향력은 구성원의 리더에 대한 신뢰와 존경을 가지게 되고, 그 결과 구성원은 조직의 목표를 달성하기 위해 노력하게 된다(Deng & Gibson, 2009; Shin & Zhou, 2003). 그리고 지적 자극은 구성원으로 하여금 기존의 문제해결

3) Podsakoff et al.(1990)은 비전제시, 역할모델링, 집단 목표수용촉진, 높은 성과기대, 개별적 배려, 그리고 지적 자극을 변혁적 리더십의 하위 요소로 파악하였다.

방식에서 벗어나 보다 새롭고 창의적인 방식으로 변화하도록 그들의 사고, 상상력, 신념, 그리고 가치를 자극하는 리더의 행동(Harter & Bass, 1988)을 의미한다. 그리고 개별적 배려는 변혁적 리더십의 가장 중요한 특성으로서 구성원 개인의 개별적 상황을 고려하고 동시에 그들의 심리적 안녕감과 잠재력을 높여 구성원이 조직내에서 자아실현을 이룰 수 있도록 도와주는 리더의 행위를 의미한다(Deng & Gibson, 2009; Podsakoff et al., 1996; Yukl, 1998).⁴⁾

따라서 본 연구에서는 이들 4가지 하위 요소를 변혁적 리더십의 분석척도로 이용한다.

나. 조직시민행동(Organizational Citizenship Behaviors)

조직시민행동은 조직이 효과적으로 기능하는데 필요한 구성원의 자발적 조직행동으로서 조직의 공식적 보상체계에 의해 직접적 또는 명시적으로 인정되지 않지만 전체 조직의 효과적 운영을 촉진하는 역할을 한다(Organ, 1988).⁵⁾ 조직시민행동의 기본 개념에 대해서는 학자마다 다소 상이한 용어로 정의되고 있다. Van Dyne et al.(1995)과 Van Dyne & LePine(1998) 등은 역할외 행동(extra-role behavior)으로, Van Dyne et al.(1994) 등은 시민의식(civic citizenship)이라는 명칭으로 개념화하였다. 그러나 이들 학자들은 기본적으로 조직구성원은 시민이라는 이념적 가치를 추구하는 이성적 존재라는 신념에 근거하고 있다는 점은 공통적이다. Graham & Van Dyne(2006) 등에 의하면, 조직시민행동은 조직구성원의 자발적 헌신적 참여를 통해 조직 운영의 개선은 물론, 조직의 발전을 위한 적극적 정보 수집 및 영향력 행사 등을 통해 조직의 변혁을 지원하기 때문에 조직의 관리비용을 줄이는 기능을 한다고 주장하고 있다. 이처럼 조직시민행동은 구성원의 사소한 행동이지만 구성원 전체가 이러한 행동을 할 경우 조직의 성과에 유의한 영향을 미치는 것은 당연하다.

4) 개별적 배려는 리더가 구성원 개개인이 가지는 욕구의 차이를 인정하고 자신의 욕구 수준을 보다 높은 수준으로 끌어 올리며 구성원으로 하여금 높은 성과를 올릴 수 있도록 잠재력을 개발해 주는 행동을 의미한다(Bass, 1990; Jung & Avolio, 2000; Pillai & Williams, 1998; Podsakoff et al., 1996; Yukl, 1998).

5) 조직시민행동은 조직에 의해 개인이 공식적으로 수행해야 할 업무와 관련된 행동은 아니지만, 조직운영의 효율성을 높이는 것은 물론 조직의 발전을 위해 중요하다는 것은 공통된 인식이다(Organ, 1988).

그리고 조직시민행동의 하위 구성 요소는 학자의 연구 관점에 따라 다소 차이가 있다. Podsakoff et al.(2000) 등은 메타 분석을 통해 조직시민행동의 하위 요소를 약 30 가지 정도 존재하는 것으로 확인하였다. 그리고 Williams & Anderson(1991) 등은 개인에 대한 조직시민행동(OCB-I)과 조직에 대한 조직시민행동(OCB-O)으로 구분하고 있다. 한편, 최근에는 참여 활동(civic virtue)을 강조하여 조직 친화적 행동(affiliative behaviors)과 변화 지향적 행동(change-oriented behaviors)으로 구분하는 학자도 있다 (LePine et al., 2002).⁶⁾ 한편, Moorman(1991)과 Organ(1988) 등은 이타주의(altruism), 예의성(courtesy), 스포츠맨십(sportsmanship), 양심성(conscientiousness), 그리고 참여 활동(civic virtue)⁷⁾을 조직시민행동의 하위 구성 요소로 제시하고 있다. 이들 분류 방법은 보편적인 분류 방법으로 인식되고 있을 뿐만 아니라 실제 많은 연구에서도 분석 척도로 이용되고 있다. 따라서 본 연구에서도 이들 5가지 하위 요소 모두를 고려하여 간호 서비스 질에 미치는 간호사의 조직시민행동을 분석한다.

다. 간호 서비스 질

의료 서비스도 공급자와 이용자간의 상호 관계에 의해 성립되기 때문에 광의의 일반 서비스와 유사하다. 따라서 의료 서비스에 대한 논의는 서비스의 일반 개념에 근거하여 도출할 수밖에 없다. 한편, 서비스 질의 개념 정의는 아직 확립되어 있지 못하기 때문에 학자에 따라서 다양하게 정의되고 있다. Garvin(1987)은 서비스 질(quality)의 개념을 선행적 측면, 생산적 측면, 사용자 측면, 가치 지향적 측면으로 구분하고 있다. 이중 사용자 측면과 가치 지향적 측면이 강조되는 것이 보편적이다. 사용자 측면에서 본 서비스는 고객의 요구나 기대, 욕구 등을 만족시키기 위한 개념으로 파악되고 있으며, 가치 지향적 개념의 품질은 소비자가 수용할 수 있는 원가나 가격의 특성을 고려하여 고객에게 서비스를 제공하는 공급자의 개념으로 인식되고 있다. 그리고 Lewis & Booms(1983)는 서비스 품질을 ‘인도된 서비스가 고객의 기대와 얼마나 일치하는가의

6) LePine et al.(2002)은 메타분석을 통해 조직시민행동에 관한 기존의 대부분의 연구는 조직 친화적 행동(affiliative behaviors)에 한정되고 있다고 지적하고 있다.

7) civic virtue는 시민적 덕성으로 번역될 수 있으나, 그 역할은 조직의 발전을 위해 조직내외의 관련 공식 및 비공식 모임에 적극적으로 참여하고 몰입하는 행동을 의미하기 때문에 여기서는 역할론에 의미를 두어 참여 활동으로 번역하여 사용한다.

척도'라고 정의하고 있으며, Tenner & Detoro(1992: 65-67)는 서비스의 공급자와 고객간의 상호 교류성에 의해 서비스의 질이 결정된다고 주장하고 있다.

이처럼 서비스에 대한 다양한 정의가 이루어지고 있는 데, 이들 정의의 공통점은 고객 중심에 근거하여 고객이 지각하는 서비스 품질이라는 점이다. 서비스 품질은 주관적이고 추상적인 개념이기 때문에 측정의 방법도 고객을 대상으로 그들의 기대와 지각을 조사하는 인지적 접근 방법에 의존할 수밖에 없다는 것을 고려하면, 고객 중심의 정의가 타당한 것으로 판단된다. 본 연구에서는 이를 병원조직에 도입하여 간호 서비스 질 (quality of nurses' care service)을 고객(환자)이라는 구체적인 대상을 전제로 하여 공급자인 병원이 수혜자인 고객(환자)간의 교류를 통해 환자의 만족과 요구에 대응하여 제공되는 서비스의 수준으로 정의한다.

2. 연구 가설

가. 변혁적 리더십과 간호 서비스 질

병원 관리자의 변혁적 리더십과 간호 서비스 질과의 관계에 대한 직접적인 연구는 별로 없기 때문에 조직 일반 이론을 원용할 수밖에 없다. 변혁적 리더는 구성원에게 조직 구성원으로서의 존재가치와 성취할 목표의 중요성을 깨닫게 하거나(Yukl, 1999), 구성원에게 자신감을 심어주어 성공에 대한 확신을 가지게 함으로써 기대이상의 업적을 달성하게 만드는 데 중요한 역할을 한다(Bass, 1985). 따라서 간호 서비스의 질은 구성원의 동기부여 및 직무만족 등에 의해 달성되는 조직의 성과와 유사한 개념으로 파악할 수 있기 때문에 변혁적 리더십은 조직의 성과를 높이기 위한 동기부여 및 직무만족에 영향을 미치며, 동시에 구성원이 보다 창의적인 방법으로 업무를 수행하도록 유도하는 등 조직성과에 직접적인 영향을 미친다는 점에서 간호 서비스 질의 영향변인으로 추론할 수 있다. 이는 리더십이 조직내에서 인적 자원의 효율적 관리를 통해 조직이 추구하고자 하는 목표를 효율적으로 달성하는 데 결정적인 기여를 한다는 것을 의미한다. Bennis & Nanus(1985)는 조직 운영에 있어서 리더십의 부재는 조직 자체의 생존 가능성 자체가 불가능하게 만든다고 주장하고 있는 데, 이는 조직의 효과성과 효율성(생산성 및 능률성을 포함)을 높이기 위한 가장 중요한 요소 중의 하나가 리더십이며, 이

것이 부족할 경우 조직의 존립도 담보할 수 없다는 것을 의미한다. 이에 대한 실증 연구는 많은 편이다. 먼저, Bryman(1992)은 변혁적 리더십이 구성원의 노력을 조장하여 보다 높은 수준의 조직성과 및 직무만족을 유도한다고 주장하고 있으며(Howell & Frost, 1989; Lowe et al., 1996; Bryant, 2003), Bass & Riggio(2005)도 변혁적 리더십이 구성원으로 하여금 리더에 대해 만족감을 갖도록 하여 조직의 효과성을 높인다고 주장하고 있다. 그리고 Reuvers et al.(2008) 등은 변혁적 리더십이 구성원의 창의적인 행동을 유도하는 것은 물론 구성원의 조직에 대한 협동적 활동을 촉진시킨다는 것을 실증적으로 분석하고 있다.

따라서 이상의 논의를 근거로 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

가설1: 관리자의 변혁적 리더십은 간호사의 동기부여를 통해 간호 서비스 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

나. 변혁적 리더십과 조직시민행동

조직시민행동이 조직관리 분야에 도입된 이후 이를 고양시키기 위한 많은 연구가 진행되어 왔다.⁸⁾ 그 중에서 변혁적 리더십은 Burns(1978)에 의해 제시된 1970년대부터 조직시민행동의 중요 변인으로 인식되고 연구되어 왔다. 직무성과라는 전통적인 변인과 이와 관련된 세부적인 결과 변인들에 한정하여 분석한 기존의 리더십 이론과 달리 변혁적 리더십은 구성원의 자발적 행동 및 참여를 통한 조직의 효과성을 높이는 데 목적을 두고 있기 때문에 조직의 효율성 관점에서도 유효한 선행 변인으로 인식되고 있다. 따라서 변혁적 리더십은 구성원의 자발적 행동을 유도하고, 이를 통해 조직의 효율성을 증진시키는 데 중점을 두기 때문에 변혁적 리더십이 구성원의 자발적 행동에 근거하는 조직시민행동의 선행 변인이 된다는 것은 당연한 것으로 받아들여진다(Schlechter &

8) Bateman & Organ(1983)에 의해 조직시민행동이 처음 개념화된 이후 많은 학자들은 조직시민행동을 높이는 요인들을 탐색해 왔다. 그 결과 조직시민행동에 영향을 미치는 선행 요인들은 학자들에 따라 다양하게 제시되어 왔다. Dyne, Graham & Dienesch(1994)은 긍정적 직무태도, 근무수준, 기간, 직무 특성 및 조직의 속성(organizational value)등을 조직시민행동의 선행요인으로 제시하였으며, Williams & Anderson(1991)은 직무만족 및 조직몰입을, Moorman(1991)은 조직공정성을 대표적인 영향요인으로 제시하였다.

Engelbrecht, 2006). 이에 대한 실증 연구는 많다(Podsakoff et al., 1990). Wayne et al.(1997)은 리더와 구성원간의 교환관계가 조직시민행동에 영향을 미친다는 사실을 지적함으로써 변혁적 리더십이 조직시민행동의 영향 변인이 된다는 것을 시사하고 있으며, Wang et al.(2005)은 최근의 분석 자료를 통해 변혁적 리더는 구성원에게 개인의 이익보다 집단적 이익이 우월하다는 인식을 가지도록 유도할 수 있다는 것을 지적함으로써 변혁적 리더십이 구성원의 역할외 활동을 유도할 수 있다는 것을 강조하고 있다. 한편 Piccolo & Colquitt(2006)도 변혁적 리더십의 개별적 배려와 같은 요인들이 구성원의 심리적 안정을 통해 조직시민행동에 영향을 미친다고 주장하고 있으며, Kark & Shamir(2002)도 변혁적 리더십은 지적 자극과 개별적 배려 등을 통해 조직 구성원과 신뢰를 형성하고 동시에 내적 동기를 부여하기 때문에 구성원의 역할외 행동(extra role behavior)을 자극한다고 주장하고 있다.

따라서 이들 변혁적 리더십과 조직시민행동에 대한 연구들을 근거로 하여 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

가설2a: 변혁적 리더십은 간호사의 이타주의(altruism)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2b: 변혁적 리더십은 간호사의 예의성(courtesy)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2c: 변혁적 리더십은 간호사의 스포츠맨십(sportsmanship)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2d: 변혁적 리더십은 간호사의 양심성(conscientiousness)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2e: 변혁적 리더십은 간호사의 참여 활동(civic virtue)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

다. 조직시민행동과 간호 서비스 질

간호 서비스 질은 조직 구성원 본래 업무(in-role)뿐만 아니라 공식적으로 명시화되지 않는 업무 외의 활동(extra-role activities)을 어떻게 수행하느냐에 영향을 받기 때문에 자신의 역할 외에 환자의 만족을 위하여 제공하는 행동은 간호 서비스 질을 높이는 데 중요하다. 따라서 간호사의 조직시민행동은 간호 서비스 질을 위해 자신의 의

무나 책임 이상으로 일하는 것을 의미하기 때문에 간호 서비스 질에 영향을 미친다는 것은 당연하다. Organ(1988; 1990)이 제시한 5가지 조직시민행동의 유형이 서비스 질 평가에 미치는 영향을 살펴보면 다음과 같다. 먼저, 이타주의(altruism)와 양심성(conscientiousness)은 자신들의 이익보다는 타인의 이익을 우선시하는 심리적 기제에 따르기 때문에 조직 구성원이 서로 도와주는 것은 물론 문제 해결에 대해서도 상호 협조함으로써 궁극적으로 조직의 서비스 질을 높이게 된다(Podsakoff et al, 1997). 그리고 스포츠맨십(sportsmanship)은 협동적·우호적 분위기를 조성하며 조직응집력을 강화시켜 건강한 조직 분위기 형성에 영향을 주기 때문에 고객의 입장에서 양질의 서비스를 경험하게 된다(Podsakoff et al., 1997). 예의성(courtesy) 역시 업무와 관련하여 타인과의 사이에서 발생할 수 있는 문제나 갈등의 소지를 사전에 방지하는 효과가 있기 때문에 조직 구성원간에 우호적 분위기를 형성하게 되며(Schneider & Bowen, 1992; Mackenzie et al., 1998), 그 결과 서비스의 질은 높아지게 된다. 그리고 참여활동(civic virtue)은 조직의 발전을 위한 정보수집 활동에 대한 적극적 참여 활동은 물론 조직발전을 위한 제안이나 주장을 통해 조직의 지식공유 분위기를 조성하여 양질의 서비스 제공에 기여하게 된다(Netemeyer et al., 1997).

이처럼 역할외 행동 및 자발적 행동을 중시하는 조직시민행동은 조직의 서비스 질의 향상에 긍정적인 영향을 미치게 된다. 따라서 이를 병원 조직에 적용하여 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

가설3a: 간호사의 이타주의(altruism)는 간호 서비스 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설3b: 간호사의 예의성(courtesy)은 간호 서비스 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설3c: 간호사의 스포츠맨십(sportsmanship)은 간호 서비스 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설3d: 간호사의 양심성(conscientiousness)은 간호 서비스 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설3e: 간호사의 참여 활동(civic virtue)은 간호 서비스 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

라. 변혁적 리더십과 간호 서비스 질에 대한 조직시민행동의 매개효과

전술한 바와 같이 조직시민행동은 변혁적 리더십의 영향을 받으면서 동시에 간호 서비스 질에도 영향을 미치기 때문에 두 변인의 중간에서 매개역할을 할 수 있다는 것은 논리적으로 타당성을 가진다. 조직의 목표와 비전을 제시하고 동시에 이의 달성을 위해 조직내외의 인적·물적 자원을 동원하고, 이를 극대화하는 리더의 역할(Ogbonnia, 2007)상 리더십은 당연히 조직시민행동에 영향을 미치고, 동시에 이타주의(altruism) 및 참여 활동(civic virtue) 등 조직시민행동의 하위 요소들은 조직의 생산성 및 질적 향상을 유발하기 때문에 간호 서비스 질에 영향을 미친다. Koh et al.(1995)은 변혁적 특성이 높은 리더가 그렇지 않은 리더에 비하여 구성원의 조직몰입 수준 및 조직시민행동을 높이고, 이는 결과적으로 조직의 효율성을 높이는 데 기여한다는 것을 입증하였으며, Organ et al.(2006)도 비전제시, 역할모델 제공, 조직목표의 수용, 개인지원 인식, 지적 자극, 그리고 기대 수준의 제고 등을 통해 변혁적 리더십은 조직시민행동을 자극한다고 주장하고 있다. 이러한 주장은 변혁적 리더는 조직구성원의 역할의 과업수행을 유도하여 조직의 효율성 증진에 기여한다는 것을 강조하고 있다.

이처럼 이론적 논거뿐만 아니라 실증적 연구를 보더라도 변혁적 리더십은 조직시민행동을 유도하고 이들은 다시 간호 서비스 질을 높이는 영향요인으로 작용하기 때문에 변혁적 리더십과 간호 서비스 질과의 관계에서 조직시민행동이 매개변인으로 작용한다는 것은 논리적 타당성을 가진다.

따라서 이들 논의를 근거로 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

가설4a: 변혁적 리더십과 간호 서비스 질 사이에서 간호사의 이타주의(altruism)는 매개역할을 할 것이다.

가설4b: 변혁적 리더십과 간호 서비스 질 사이에서 간호사의 예의성(courtesy)은 매개역할을 할 것이다.

가설4c: 변혁적 리더십과 간호 서비스 질 사이에서 간호사의 스포츠맨십(sportsmanship)은 매개역할을 할 것이다.

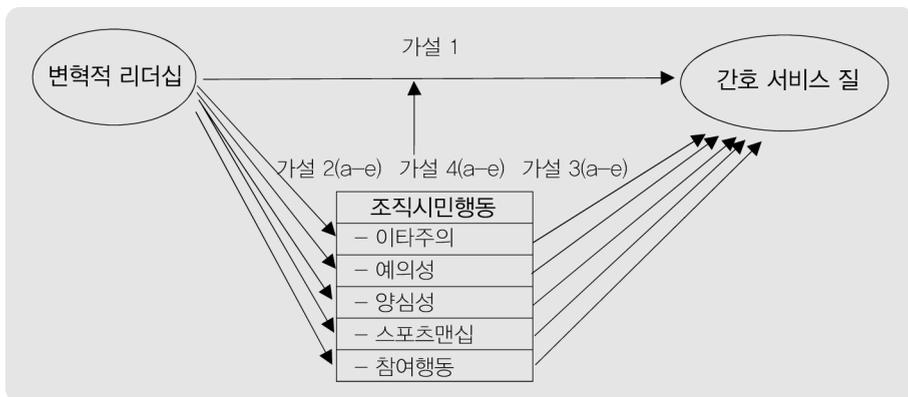
가설4d: 변혁적 리더십과 간호 서비스 질 사이에서 간호사의 양심성(conscientiousness)은 매개역할을 할 것이다.

가설4e: 변혁적 리더십과 간호 서비스 질 사이에서 간호사의 참여 활동(civic virtue)은 매개역할을 할 것이다.

3. 연구 분석모형

본 연구는 관리자의 변혁적 리더십과 환자에 대한 간호 서비스의 질간 관계 분석은 물론, 두 변인간 관계에서 조직시민행동의 매개효과를 분석하는 데 목적이 있다. 따라서 이를 그림으로 나타내면 [그림 1]과 같다.

그림 1. 연구 분석모형



Ⅲ. 조사 및 연구 설계

1. 표본 및 자료 수집

연구를 위한 자료는 부산 및 경남 지역에 위치한 중소 규모(30병상 이상) 병원에 근무하는 의사 및 간호사와 이들 병원에 내원하는 환자(외래 및 입원환자 포함)들을 연구 대상으로 선정하였다. 설문지에서 간호사에게는 의사 및 상급 관리자의 리더십 특성과 자신들의 조직시민행동에 대한 설문에 응답하도록 하였으며, 환자에게는 제공받는 서비

스의 질에 대한 평가에 대해 응답하도록 하였다. 본 연구에서는 간호사와 환자 각각 120명으로부터 설문지를 배부하였으며, 이중 부분 응답 및 불성실한 응답 각 12부와 18부를 제외하고 각각 102부의 유효한 설문지가 회수되었다. 구조방정식 모형을 위한 표본의 크기는 모형에 상관없이 100-150 정도가 타당하다는 Ding et al.(1995)에 따르면, 이들 표본의 수는 구조방정식모형 분석에 적합한 것으로 판단된다.⁹⁾ 한편, 표본의 대표성 확보를 위해 단순무작위 추출법과 층화추출법을 이용하였다. 조직의 선정은 단순무작위 추출에 의존하였으며, 표본 수는 성별, 연령, 학력, 근속 연수 등 모집단의 크기를 고려하여 각 범주별로 고른 분포가 되도록 하는 층화추출을 하였다. 그리고 설문 응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면, 표본은 89.9%가 여성이었으며, 표본의 54.5%가 26-45세 사이였다. 학력은 표본의 89%가 2-4년제 대학 졸업자로 나타났다. 환자 및 보호자의 표본은 53.5%가 남성이었으며, 23.4%가 2-4년제 대학을 졸업하였으며, 59.3%가 46-65세로 나타났다.

2. 분석 척도

가. 변혁적 리더십

변혁적 리더십의 측정은 Bass가 1985년에 “Leadership and Performance Beyond expectation”에서 최초로 개발한 이후, 계속해서 수정·보완한 MLQ-5중 본 연구 목적에 맞게 일부 발췌하여 이용하였다. 예를 들면, “리더는 구성원의 업무 개선 노력을 높이 평가하는가?” 그리고 “리더는 구성원의 개인적 문제에 관심을 가지는가?” 등의 설문이 포함되어 있다. 측정은 리커트 5점 척도를 이용하였으며, 1은 완전히 부정, 5는 완전히 동의하는 입장을 나타낸다. 그리고 측정 변수인 변혁적 리더십의 Cronbach's α 값이 0.902로 나타나 Wortzel(1979)¹⁰⁾이 주장한 기준치(0.7과 0.98사이) 범위 내에 속하기 때문에 분석척도의 타당성은 높은 것으로 판단된다.

9) 물론 구조방정식모형을 활용하는 경우 표본의 크기는 설정되는 모수의 5-10배가 적절하다는 논의(Bentler & Chou, 1987)도 있지만, 모집단의 특성을 고려하여 최소 100정도라도 유의한 결론을 도출할 수 있는 것으로 판단된다.

10) Wortzel(1979)은 Cronbach' α 값이 0.70과 0.98 사이에 있는 경우는 분석 결과의 타당성이 높지만, 0.35 이하일 경우에는 결과를 인정할 수 없다고 주장하고 있다.

나. 조직시민행동

병원 관리자에 의한 간호사의 조직시민행동의 5가지 하위 요소를 측정하기 위해 Podsakoff et al.(1990) 등이 고안한 24 항목을 이용하였다. 설문에는 “업무부담이 과중한 동료 직원을 도와주는가?” 그리고 “조직의 목적 달성을 위해 조직 내외의 회의나 모임에 참석하는가?” 등이 포함되어 있다. 측정은 리커트 5점 척도를 이용하였으며, 1은 완전히 부정, 5는 완전 동의하는 입장을 나타낸다. 그리고 이들 항목의 분석 척도로서의 타당성은 이미 선행 연구에서 입증되었을(Podsakoff et al., 1990) 뿐만 아니라 본 연구에서도 Cronbach's α 값이 모두 0.8 이상으로 나타나 Wortzel(1979)의 기준치 (0.7과 0.98사이)에 속하기 때문에 설문 척도의 타당성은 높은 것으로 판단된다.

다. 간호 서비스 질

서비스의 질은 다소 추상적이고 주관적이지만 소비 주체인 주민이 느끼는 만족도와 직결되기 때문에 이에 대한 평가도 이를 기준으로 할 수 밖에 없다. 본 연구에서는 기존 연구에서 사용된 서비스 질 척도(Peter et al., 1993)를 이용하되 환자가 지각하는 간호사의 행위와 관련된 7문항을 사용하였다. Cronin & Taylor(1992)는 실제 서비스에 대한 고객의 지각만으로도 Parasuraman et al.(1991; 1988) 등이 제시한 SERVQUAL의 차이 점수에 비해 측정이 우수하다고 주장하고 있다. 따라서 서비스의 질은 환자 및 보호자 개인에 대한 개별적인 관심, 공손하고 예의바른 서비스 제공, 신속한 서비스 제공 노력, 서비스 수준의 만족도 제고 노력 등의 척도로서 평가가 가능한 것으로 판단된다. 설문에는 “간호사가 업무를 신속하게 처리하기 위해 노력하는가?” 그리고 “간호사가 환자 및 보호자를 공손하고 친절하게 대하는가?” 등이 포함되어 있다. 물론 환자에 대한 간호 서비스의 종류는 전문 분야부터 일반 서비스까지 다양하지만 본 연구는 상관의 리더십과 간호사의 조직시민행동이 환자 및 보호자가 인식하고 느끼는 간호 서비스의 질에 대한 분석이기 때문에 일반적인 서비스에 대한 척도로도 이를 측정할 수 있는 것으로 판단된다. 뿐만 아니라 이들 분석 척도는 행정 및 경영조직 등 공사 조직을 막론하고 다양한 조직에서 서비스 수준을 측정하기 위한 도구로 이용되고 있다. 그리고 이들 측정 변수들의 Cronbach's α 값이 0.894로 나타나 Wortzel(1979)의 기준

치(0.7과 0.98사이)에 속하기 때문에 분석 척도의 타당성은 높은 것으로 나타났다.

3. 분석방법

가설을 검증하기 위해 먼저, 분석모형에 포함된 변수의 신뢰도를 분석하고, 동시에 측정항목의 타당도에 대한 분석이 실시된다. 측정 변수의 신뢰도는 Cronbach's α 계수를 이용하며, 타당성 검증을 위한 방법으로 요인분석(factor analysis)이 사용된다. 그리고 적합도 지수를 이용하여 분석모형의 적합도를 분석한다. 이 방법에는 절대부합지수(GFI, RMSR), 증분부합지수(GFI, TLI, NFI, CFI)가 이용된다.

그리고 가설중 직접효과에 대한 검증은 구조방정식 모형을 이용하며, 매개효과 분석은 Sobel test equation 및 Aroian test equation을 이용한다. Sobel test와 Aroian test는 거의 유사한 결과를 나타내지만 분모 항에 $s_a^2 * s_b^2$ 의 추가 여부에 따라 차이가 있다. 이는 s_a^2 와 s_b^2 의 값이 의미 없을 정도로 작기 때문에 분석 결과에 크게 영향을 미치지 않는지만, 경우에 따라서는 영향이 있을 수 있다는 것을 가정하고 있다. Goodman test에서는 분모항에 $s_a^2 * s_b^2$ 공제하고 있는 데도 실제 값은 Sobel test의 값과 거의 유사하다는 사실을 통해서도 이를 알 수 있다.

그리고 성별, 연령, 교육수준, 재직기간 등 개인적 수준의 통제변수들은 종속변수에 통계적으로 유의하지 않아 분석에서 제외되었다. 본 연구의 대상으로 추출된 표본의 경우, 대부분 여성으로 전문대학 졸업이라는 거의 동등한 학력, 그리고 대부분 10년 전후라는 근무 경력 등 매우 유사한 특성을 가지고 있기 때문에 분석과정에 이를 고려하지 않더라도 연구 결과의 왜곡은 발생하지 않을 것으로 판단된다. 실제 표본 집단의 유형별 차이를 분석한 결과에서도 의미있는 차이는 나타나지 않았다. 각 인구통계적 검증결과를 보면, 먼저, 성별은 $t=3.134(p<.049)$ 로 나타나 차이가 없었으며, 연령($t=5.319, p<.031$), 교육수준($t=2.134, p<.061$), 재직기간($t=3.163, p<.046$) 모두 99% 신뢰구간에서 차이가 없는 것으로 나타났다.

IV. 모형의 분석 및 가설 검증

1. 신뢰도 및 타당도 분석

가. 상관관계 및 신뢰도 분석

측정 변수의 상관관계를 분석한 결과와 Cronbach's α 계수는 <표 1>과 같다.

표 1. 측정 변수들의 신뢰도 및 상관관계

측정 변수	평균	표준편차	1	2	3	4	5	6	7
TFL	2.37	0.21	(.835)						
OCB-a	2.32	0.42	.46**	(.792)					
OCB-ct	2.74	0.48	.62**	.37**	(.795)				
OCB-s	2.38	0.53	.38**	.35*	.53**	(.761)			
OCB-cs	2.58	0.32	.51**	.37**	.51**	.60**	(.793)		
OCB-c	2.46	0.23	.34*	.39**	.48**	.49**	.47**	(.316)	
QNCS	2.69	0.32	.32*	.35*	.59**	.54**	.53**	.57**	(.764)

* $p < .05$, ** $p < .01$

참고: 괄호 안의 숫자는 Cronbach's α 계수를 나타냄.

그리고 TFL = 변혁적 리더십, OCB-a = 이타주의, OCB-ct = 예의성, OCB-s = 스포츠맨십, OCB-cs = 양심성, OCB-c = 참여 활동, 그리고 QNCS = 간호 서비스 질을 나타냄.

위의 표에서 보는 바와 같이 측정 변수의 신뢰도는 높게 나타나 분석 척도로서 타당성을 가지고 있다. 이 계수가 0.7-0.98에 속하면 타당성이 높거나 수용할 수 있는 수준이며, 0.35 이하일 경우 신뢰도는 없는 것으로 받아들여진다(Wortzel, 1979; 이학식, 2008). 분석결과, 참여 활동(OCB-c: 0.316)을 제외하고 모두 0.7이상으로 나타나 요인 속성의 신뢰성이 상당히 높은 것으로 입증되었다. 한편 변인들간 상관관계도 통계적으로 유의한 관계를 보이고 있다. Kerlinger & Lee(2000) 등이 변인들간 관계의 유의성 판단의 기준으로 삼는 기준치(r value of $\geq .20$)와 비교하면, 모두 이 기준치를 넘어서고 있다. 특히, 변혁적 리더십은 이타주의($r=.62$, $p<.001$), 예의성($r=.51$, $p<.001$)과 높은 상관관계를 가지는 것으로 나타났으며, 간호 서비스 질에 대해서도 유의한 상관

($r=.32$, $p<.001$)을 가지는 것으로 나타났다.

나. 타당도분석

측정 항목의 타당성 검증을 위한 방법으로 주로 요인분석(factor analysis)이 사용된다. 본 연구에서는 요인분석방법으로 주성분 분석(principal component analysis)을 사용하였으며, 요인회전방식은 직각요인회전방식(orthogonal factor rotation)중 Varimax 방법을 이용하여 고유치(eigen value)가 1이상, 요인적재치가 .5 이상인 요인만을 추출하였다. 분석결과 변혁적 리더십 항목에서 1항목, 조직시민행동의 하위 구성 요인중 예의성에서 1 항목과 참여 행위에서 1 항목 등은 요인 적재치의 기준은 충족하였지만 요인 기준치에 미달하여 분석항목에서 제외하였다. 그 외의 항목들은 모두 측정문항으로서 타당성이 있는 것으로 나타났다.

2. 가설 검증

가. 모형의 적합도 분석

먼저, 분석모형의 독립변수인 변혁적 리더십과 간호 서비스 질, 그리고 중간 매개변수인 조직시민행동이 간호 서비스 질에 대한 독립변수로서 타당성이 있는가를 검증할 필요가 있다. 왜냐하면, 분석모형이 아무리 합리적으로 설정되었다고 하더라도 적합도가 기준치를 벗어날 경우 분석 결과도 의미를 상실하기 때문이다. 지금까지 다양한 적합도 지수(fit index)가 개발되었으며, 이 가운데 특정 지수 하나에만 의존하는 경우 적합성의 판단에 오류가 발생할 소지가 있기 때문에 다수의 지수를 동시에 고려하는 것이 요구된다. 그러나 모형의 적합도를 판단하기 위해서는 최소한 다음 두 가지 조건은 충족되어야 한다는 데에 대해서는 의견이 일치하고 있다. 첫째, 적합도 지수가 표본크기에 민감하게 영향을 받지 않아야 하고, 둘째, 적합도 지수가 표본에 잘 부합하면서 동시에 간명모형을 선호하여야 한다(Bollen & Long, 1993). 여기서는 적합도 분석에 가장 보편적으로 이용되고 있는 GFI, NFI, RMSEA 등을 이용하여 변혁적 리더십과 중간 매개변수인 조직시민행동이 독립변수로서 타당성을 가지고 있는가를 검증하였으며, 그 결

과는 다음 <표 2>와 같다.

표 2. 분석모형의 적합도 지수 분석

구분	기준값	근거 문헌	분석모형	적합여부
X^2			406.43	
X^2/df	1.00 - 5.00	Schumacker & Lomax, 1996	4.0241	적합
GFI	> 0.8	Joreskog & Sorbom, 1988	.893	적합
NFI	> 0.9	Bentler, 1990	.947	적합
CFI	> 0.9	Bentler, 1990	.924	적합
RMSEA	< 0.06	Hu & Bentler, 1999	.003	적합
TLI	0.00-1.00	Tucker & Lewis, 1973	.796	적합

참고: χ^2 = Chi-Square, GFI = Goodness-of-fit, NFI = Normed fit index, CFI = Comparative - fit - index, RMSEA = the Root Mean Square Error of Approximation, TLI = Tucker-Lewis index.

위의 표에서 보는 바와 같이 X^2/df 는 4.0241로 기준치 범위내에 속하며, GFI(.893)를 비롯하여 NFI(.947), CFI(.924), RMSEA(.003), 그리고 TLI(.796) 모두 기준치의 범위 내에 속하기 때문에 연구모형은 타당한 것으로 판단된다.

나. 가설 검증

1) 직접효과 검증

간호 서비스 질에 대한 변혁적 리더십의 경로계수와 매개변인인 간호사의 조직시민 행동에 대한 변혁적 리더십의 경로계수, 그리고 간호 서비스 질에 대한 간호사의 조직 시민행동의 경로계수를 나타내면 <표 3>과 같다.

표 3. 독립변인, 매개변인 및 종속변인간 관계의 경로계수

경로	경로계수	C.R ¹¹⁾	p-값	수용여부
TFL → HSQ	.352**	3.225	.012	수용
TFL → overall OCB	.375**	3.426	.009	수용
overall OCB → QNCS	.483**	5.315	.000	수용
TFL → OCB-a	.429	4.133	.000	수용
TFL → OCB-ct	.373**	4.438	.002	수용
TFL → OCB-s	.577**	3.683	.011	수용
TFL → OCB-cs	.371	3.736	.009	수용
OCB-a → QNCS	.568**	4.462	.000	수용
OCB-ct → QNCS	.524**	4.615	.000	수용
OCB-s → QNCS	.345	3.464	.017	수용
OCB-cs → QNCS	.381	3.895	.008	수용

* p< .05 ** p<.01

참고: TFL = 변혁적 리더십, OCB-a = 이타주의, OCB-ct = 예의성, OCB-s = 스포츠맨십, OCB-cs = 양심성, 그리고 QNCS = 간호 서비스 질을 나타냄.

위의 표에서 보는 바와 같이 변혁적 리더십은 간호 서비스 질에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다(C.R 계수=3.225, p<.05). 따라서 가설 1은 수용된다.

그리고 변혁적 리더십은 전체 조직시민행동에도 이와 유사한 결과를 나타내고 있다. 변혁적 리더십은 이타주의(C.R 계수=4.133, p<.01), 예의성(C.R 계수=4.438, p<.01), 스포츠맨십(C.R 계수=3.368, p<.01), 그리고 양심성(C.R 계수=4.373, p<.01) 등에 대해 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2a, 2b, 2c, 그리고 2d는 모두 수용된다.

한편, 조직시민행동도 전체 조직시민행동은 간호 서비스 질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며(C.R 계수=5.315, p<.01), 구성 요소별로는 다소 차이는 있으나 모두 유의한 영향을 보이고 있다. 이타주의(C.R 계수=4.462, p<.01), 예의성(C.R 계수=4.615, p<.01), 스포츠맨십(C.R 계수=3.464, p<.05), 그리고 양심성(C.R 계수=3.895, p<.01) 모두 간호 서비스 질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 3a, 3b, 3c, 그리고 3d 모두 수용된다.

11) C.R.은 경로계수를 표준오차로 나눈 값으로 통계적 유의수준 99%에서 2.57을 넘으면 두 변수 사이에 인과관계가 있는 것으로 판단된다.

2) 변혁적 리더십 및 간호 서비스 질에 대한 조직시민행동의 매개효과 분석

매개효과가 통계적으로 유의한가를 분석하기 위해 Sobel test와 이를 보완하기 위해 Aroian test를 이용하여 분석하였다.¹²⁾ Sobel(1982)은 독립변수와 종속변수 사이에서 매개변인의 효과를 분석하기 위한 Sobel's Z-Score¹³⁾를 계산할 수 있는 방정식을 제시하였다.¹⁴⁾

일반적으로 Sobel test와 Aroian test의 Z값은 1.96보다 크거나 -1.96보다 작으면 영가설이 기각되므로 매개효과는 통계적 유의성을 갖는 것으로 판단된다(Baron & Kenny, 1986). 매개변인과 종속변인의 관계가 독립변인과 매개변인간의 관계보다 클 때 매개효과의 검증력이 커질 수 있기 때문에 매개변인을 선택할 때 독립변인과 종속변인 모두에 대해 동일한 크기를 갖는 매개변인을 선택하거나 독립변인보다 종속변인과의 관계가 더 큰 매개변인을 선택하는 것이 검증력을 높일 수 있다(Baron & Kenny, 1986). 따라서 본 연구에서는 Sobel test와 Aroian test를 이용하여 분석하였으며, 그 결과는 <표 4>와 같다.

12) 이외에도 매개효과를 검증하기 위해 3단계 매개회귀분석(Mediating regression) 기법(Baron & Kenny, 1986; Van Dyne et al., 1994)이 이용되고 있다.

13) 매개효과 계수는 점추정(point estimation)을 통해 나온 결과이기 때문에 이에 대한 통계적 유의도를 확인하기 위해서는 구간추정(interval estimation)에 근거한 검증이 이루어져야 한다, 이러한 효과 검증방법으로 제시된 것이 Sobel test이다. 이외에도 Aroian test equation: $z\text{-value} = a*b/\text{SQRT}(b^2*s_a^2 + a^2*s_b^2 + s_a^2*s_b^2)$ 와 Goodman test equation: $z\text{-value} = a*b/\text{SQRT}(b^2*s_a^2 + a^2*s_b^2 - s_a^2*s_b^2)$ 등이 이용된다.

14) 그 공식은 다음과 같다.

$$\text{Sobel's Z-value} = a*b/\text{SQRT}(b^2*s_a^2 + a^2*s_b^2)$$

a = 독립변인과 매개변인간의 비표준화 경로계수

sa = a의 표준오차

b = 매개변인과 종속변인간의 비표준화 경로계수

sb = b의 표준오차

표 4. Sobel test를 이용한 조직시민행동의 매개효과 분석

경로	표준오차 (S.E)	Sobel-Z Score	Aroian-Z Score	수용여부
TFL → OCB-a	.069	2.2645* (.006)	2.3369* (.003)	채택
OCB-a → QNCS	.090			
TFL → OCB-ct	.081	2.2217* (.005)	2.3572* (.001)	채택
OCB-ct → QNCS	.079			
TFL → OCB-s	.192	1.9943* (.0061)	1.8121* (.0065)	채택
OCB-s → QNCS	.215			
TFL → OCB-cs	.113	2.1823* (.000)	2.2194* (.001)	채택
OCB-cs → QNCS	.125			

* p< .05 ** p<.01

참고: 괄호 안은 p-value를 나타냄.

그리고 TFL = 변혁적 리더십, OCB-a = 이타주의, OCB-ct = 예의성, OCB-s = 스포츠맨십, OCB-cs = 양심성, 그리고 QNCS = 간호 서비스 질을 나타냄.

위의 표에서 보는 바와 같이 간호사의 조직시민행동은 관리자의 변혁적 리더십과 간호 서비스 질 사이에서 구성 요소별로 차이는 있으나 대체로 매개효과를 가지는 것으로 나타나고 있다. 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

먼저, 변혁적 리더십과 간호 서비스 질과의 관계에서 간호사의 이타주의는 매개효과가 있는 것으로 나타났다(Sobel-Z Score = 2.2645, p< .01; Aroian-Z Score = 2.3369, p< .01). 따라서 이타주의의 시민행동은 두 변인의 중간에서 매개효과가 있기 때문에 가설 4a는 수용된다.

둘째, 변혁적 리더십과 간호 서비스 질과의 관계에서 간호사의 예의성은 매개효과가 있는 것으로 나타나고 있다(Sobel Z Score = 2.2217, p< .01; Aroian Z Score = 2.3572, p< .01). 따라서 조직시민행동의 예의성이 변혁적 리더십과 간호 서비스 질의 중간에서 매개역할을 한다는 가설 4b는 채택된다.

셋째, 변혁적 리더십과 간호 서비스 질과의 관계에서 간호사의 스포츠맨십도 매개효과가 있는 것으로 나타났다(Sobel Z Score = 1.9943, p> .05; Aroian Z Score = 1.9121, p< .05). 따라서 조직시민행동의 스포츠맨십이 변혁적 리더십과 간호 서비스 질의 중간에서 매개역할을 한다는 가설 4c도 수용된다.

넷째, 변혁적 리더십과 간호 서비스 질과의 관계에서 간호사의 양심성도 매개효과가

있는 것으로 나타났다(Sobel Z Score = 2.1823, $p < .001$; Aroian Z Score = 2.2194, $p < .001$). 따라서 조직시민행동의 양심성은 변혁적 리더십과 간호 서비스 질의 중간에서 매개역할을 한다는 가설 4d도 수용된다.

다. 논의

전술한 분석결과에 의하면, 먼저, 변혁적 리더십은 조직시민행동 및 간호 서비스 질 두 변인에 모두 유의한 정(+)의 관계를 가지고 있다. 이는 변혁적 리더십이 간호사의 역할의 활동을 자극하는 것은 물론 그들의 동기부여에도 긍정적인 영향을 미치기 때문으로 해석된다.

둘째, 변혁적 리더십은 조직시민행동의 하위 구성 요소 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통해 다음과 같은 논의를 할 수 있다. 먼저, 조직 친화적 시민행동에 포함되는 이타주의(altruism)는 조직 구성원이 서로 도와주는 것은 물론 문제 해결에 대해서도 상호 협조함으로써 궁극적으로 조직의 서비스 질을 높이게 되며, 예의성(courtesy)은 조직 구성원은 물론 고객과의 우호적 분위기를 형성하는 것은 물론 고객과의 상호작용 과정에도 긍정적인 영향을 미치기 때문에 대고객 서비스의 질은 높아질 것으로 예측할 수 있다. 그리고 스포츠맨십(sportsmanship) 역시 협동적·우호적 분위기 조성을 통해 건강한 조직 분위기 형성은 물론 조직에 대한 구성원의 긍정적 태도를 가지게 만들기 때문에 조직에 대한 구성원의 역할의 활동을 기대할 수 있으며, 이는 결과적으로 고객에 대한 양질의 서비스로 이어지게 된다. 뿐만 아니라 양심성(conscientiousness) 역시 자신의 이익보다는 조직의 이익을 먼저 고려하기 때문에 궁극적으로 조직의 서비스 질 향상에 기여하는 것으로 판단된다.

셋째, 조직시민행동은 구성 요소별로 다소 차이를 보이고 있으나, 대부분 매개역할을 하는 것으로 분석되었다. 간호사의 이타주의, 예의성, 스포츠맨십, 그리고 양심성과 같은 간호사의 역할의 활동은 변혁적 리더십의 유의한 영향을 받을 때, 간호 서비스 질에 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 매개변인으로서의 이타주의, 예의성, 스포츠맨십, 그리고 양심성 등의 조직시민행동은 독립변인인 변혁적 리더십에 의해 유의한 영향을 받으면서 동시에 종속변인인 간호 서비스 질에 영향을 미치고 있다는 것을 의미한다. 변혁적 리더십을 통해 간호사의 조직시민행동을 높이는 경우 간호사의 이타

주의, 예의성, 스포츠맨십, 그리고 양심적인 활동이 외부로 발현되기 때문에 조직의 우호적 분위기가 형성되는 것은 물론 고객(환자)에 대한 역할의 활동을 유도하여 간호 서비스의 질적 제고에 기여하게 되는 것은 당연한 것으로 판단된다.

이처럼 변혁적 리더십과 매개변인으로서의 간호사의 조직시민행동은 간호 서비스 질에 유의한 영향을 미친다는 사실은 변혁적 리더십을 통해 간호사의 조직시민행동을 높일 수 있으며, 이는 나아가 간호사의 조직에 대한 우호적 분위기를 형성하여 간호사의 자발적인 역할의 활동을 유도할 수 있다는 것을 의미한다(Spector & Fox, 2002). 따라서 구성원의 심리적 안녕감을 통한 조직의 건강성을 높이기 위해서는 조직시민행동의 고양이 선행되어야 하며(Kets de Vries, 2001), 이를 위한 방안으로 관리자의 변혁적 리더십을 통해 구성원의 긍정적 심리상태(positive psychological state)¹⁵⁾를 높여 구성원의 잠재력을 개발하고 동시에 리더와 구성원간의 호혜성을 높일 수 있는 방안이 모색되어야 한다. 이는 심리적 안녕감과 긍정적 심리상태를 가지는 구성원은 조직의 성과는 물론 조직의 존립에도 매우 긍정적인 영향을 미친다는 Grant et al.(2007)의 주장과도 맥락을 같이한다. 이러한 연구 결과는 최근 들어 신자유주의 이념의 확산으로 성과급 제도의 실시 등 관리자 중심의 성과지향 리더십이 지나치게 강조되고 있는 현실에서 더욱 의미를 가지는 것으로 판단된다. 최근에 강조되고 있는 성과 지향적 관리방식은 인본주의 가치관을 무시하는 것은 물론 구성원간 경쟁에 따른 구성원 개인의 심리적 스트레스와 소진(burnout)을 유발하며, 이는 결과적으로 조직의 건강성을 약화시켜 조직의 효율성을 저하시킬 우려가 매우 높다. 실제 병원 간호사의 경우 환자 간호 및 관리에 따른 직·간접적 스트레스, 상대적 단순 업무의 수행에 따른 낮은 동기부여, 승진기회상의 불리와 소외의식 등으로 인한 심리적 스트레스와 소진(burnout)은 간호사의 역할의 활동을 약화시켜 낮은 수준의 서비스를 제공할 우려가 높다. 따라서 간호사의 조직시민행동의 제고가 중요하고(민순 외, 2000) 동시에 이를 높이기 위한 원인 변인으로서 관리자의 변혁적 리더십 등이 중요하다는 것을 경험적으로 분석하고 있다는 점에서 본 연구의 가치를 찾을 수 있다.

15) 이 이론은 인간 행동을 긍정적 측면에서 바라보고자 하는 긍정심리학의 흐름을 반영하여 잠재적으로 개발가능성 수준이 높다고 평가받은 인간의 긍정적 심리속성인 희망, 낙관성, 자기 효능감, 그리고 복원력을 중시하는 새로운 인적자원개발 패러다임으로 인식되고 있다(Luthans et al., 2007).

V. 결론 및 시사점

1. 요약

본 연구는 간호 서비스 질은 직접 환자와 보호자를 일선에서 대면하는 간호사의 조직시민행동에 의해 영향을 받는다는 가정하에 조직시민행동과 간호 서비스 질, 그리고 조직시민행동의 영향 요인으로서 변혁적 리더십과의 관계를 경험적으로 분석하는 데 목적이 있다. 분석결과 다음과 같은 결과를 얻었다.

첫째, 변혁적 리더십은 간호사의 조직시민행동은 물론 간호 서비스 질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 간호사의 조직시민행동은 간호 서비스 질의 질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이를 통해, 조직시민행동은 이타주의는 물론 예의성, 스포츠맨십, 그리고 양심성을 통해 간호 서비스의 질적 제고를 위한 중요 영향변인이 될 수 있다는 것을 확인하였다.

셋째, 조직시민행동은 변혁적 리더십에 대해서는 종속변인으로서, 간호 서비스 질에 대해서는 영향변인으로 작용함으로써 두 변인의 중간에서 매개역할을 한다는 것을 확인하였다. 이는 변혁적 리더십이 간호 서비스 질에 직접 영향을 미치는 요인으로 작용하지만, 간호사의 조직시민행동을 자극하여 간호 서비스의 질을 더욱 높일 수 있다는 것을 의미한다.

이상의 논의를 통해 간호 서비스의 질을 높이기 위해서는 간호사의 조직시민행동이 중요하며, 이를 위해 변혁적 리더십에 대한 관심을 높일 필요가 있다. 이는 간호사의 조직시민행동은 일반적으로 타인이나 제도에 의해 강제되지 않는 자신의 자발적 의지에 기초한 역할의 행동이며 동시에 행동에 따른 직접적이고 즉각적인 보상을 바라지 않는 이타적이고 예의성을 갖춘 행동이라는 점에서 간호 서비스의 질을 높이는 데 중요한 영향요인으로 작용할 수 있다는 것을 의미한다. 따라서 본 연구는 간호사의 조직시민행동을 통한 간호 서비스의 질적 제고를 위해서는 조직의 리더가 단순한 조직의 관리자가 아닌 변화의 주체자로서 비전 지향적 리더십과 동시에 신뢰를 통해 구성원과의 상호관계성 증진과 긍정 심리상태(positive psychological state)를 고양할 수 있는 리더십이 필요하다는 것을 실증적으로 분석하였다는 점에서 의미가 있다.

2. 한계 및 시사점

이러한 긍정적 결과와 별개로 본 연구는 다른 한편으로 분석 자료의 지역적 편중성, 횡단면적 연구 등은 한계로 지적될 수 있다. 물론 이들 한계는 대부분의 경험적 연구에서 제기되는 한계이기 때문에 본 연구에만 한정되어 연구결과의 신뢰를 저하시킨다고 보기는 어렵다. 이들 문제는 향후 연구에서 보완될 수 있을 것이다.

이러한 한계에도 불구하고 변혁적 리더십과 간호사의 조직시민행동이 간호 서비스의 질에 미치는 영향경로를 구조방정식모형을 통해 분석함으로써 합리적인 인력 및 조직관리 전략을 수립하는데 기여할 수 있다는 점은 본 연구의 긍정적인 가치로 인정된다. 특히, 간호 서비스 질은 단순한 계량적 방법에 의한 측정이 사실상 불가능하기 때문에 간호사와 환자의 설문자료를 동시에 고려하여 간호 서비스 질과 간호사의 조직시민행동의 관계를 경험적으로 분석하였다는 면에서 의미가 있다.

김대원은 경북대학교에서 행정학 석·박사학위를 받았으며, 현재 신라대학교 보건행정학부에서 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 조직론, 예산론, 보건학 등이며, 현재 병원조직에서의 리더십과 조직시민행동, 병원조직에서의 지식공유방안, 병원조직에서 긍정심리자본의 긍정적 역할 등을 연구하고 있다. (E-mail: dwkim@silla.ac.kr)

참고문헌

- 김명숙(2001). 간호조직에서의 변혁적 리더십이 간호사의 직무몰입에 미치는 영향: 개인 특성의 조절효과를 중심으로. *대한간호학회지*, 21(4), pp598-609.
- 김문실(1996). 간호조직에서 변혁적 리더십. *간호과학*, 8(2), pp.53-71.
- 민순, 김현숙, 오송자(2000). 수간호사의 리더십 유형과 간호사의 직무만족과의 관계. *간호행정학회지*, 6(1), pp31-54.
- 이학식, 임지훈(2008). 구조방정식모형 분석과 AMOS 7.0. 서울: 범문사.
- Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dore, I., Girard, C., Serroni, C.(2004). Organizational citizenship behavior: A case study of culture, leadership and trust. *Management Decision*, 42(1), pp.13-40.
- Baron, R. M., Kenny, D. A.(1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, pp.1173-1182.
- Bass, B. M.(1985). *Leadership beyond expectations*. New York: Free Press.
- Bass, B. M., Avolio, B. J.(1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. California: Sage.
- Bass, B. M., Riggio, R. E.(2005). *Transformational leadership*. Lawrence Erlbaum, New York, NY.
- Bateman, T. S., Organ, D. W.(1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26, pp.587-595.
- Bennis, W., Nanus, B.(1985). *Leaders: The strategies for taking charge*. New York: Harper and Row.
- Bolino, M., Turnley, W.(2003). Going the extra mile: Cultivating and managing employee citizenship behavior. *Academy of Management Executive*, 17(3), pp.60-71.
- Bollen, K. A., Long, J. S.(1993). Introduction in Bollen, K. A. Long, J. S.(Ed.),

- Testing structural equation models*(1-9). Newbury Park, CA: Sage.
- Brown, F. W., Bryant, S. E., Reilly, M. D.(2006). Does emotional intelligence – as measured by the EQI – influence transformational leadership and/or desirable outcomes? *Leadership and Organization Development Journal*, 27(5), pp.330-351.
- Bryant, S. E.(2003). The role of transformational and transactional leadership in creating, sharing, and exploiting organizational knowledge. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 9(4), pp.32-44.
- Carlzon, J.(1987). *Moments of truth*. New York: Ballinger.
- Chemers, M. M.(2002). Cognitive, social, and emotional intelligence of transformational leadership: Efficacy and Effectiveness. In R. E. Riggio, S. E. Murphy, F. J. Pirozzolo(Eds.), *Multiple Intelligences and Leadership*.
- Cronin, J., Joseph, Jr., Taylor, S. A.(1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, pp.55-68.
- Deng, L., Gibson, P.(2009). Mapping and modeling the capacities that underlie effective cross-cultural leadership. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 16(4), pp.347-366.
- Ding, L., Velicer, W. F., Harlow, L. L.(1995). Effects of estimation methods, number of indicators per factor, and improper solutions on structural equation modeling fit indices. *Structural Equation Modeling*, 2, pp.119-144.
- Garvin, D. A.(1987). *Managing quality*. New York: Free Press.
- Graham, J. W., Van Dyne, L.(2006). Gathering information and exercising influence: Two forms of civic virtue organizational citizenship behavior. *Employ Response Rights J.*, Springer Science and Business Media, Inc.
- Howell, J. M., Frost, P. J.(1989). A laboratory study of charismatic leadership. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 43, pp.243-269.
- Kark, R., Shamir, B.(2002). The influence of transformational leadership on followers' relational versus collective self-concept. *Academy of Management Proceedings*(Aug), Denver: Colorado.

- Kerlinger, F. N., Lee, H. B.(2000). *Foundations of behavioral research*(4th ed.). Stamford, CT: Wadsworth-Thomson.
- Kets de Vries, M. F. R.(2001). Creating authentic organizations: Well-functioning individuals in vibrant companies. *Human Relations*, 54(1), pp.101-111.
- Koh, W. L., Steers, R. M., Terborg, J. R.(1995). The effects of transformational leadership on teacher attitudes and student performance in Singapore. *Journal of Organizational Development*, 16, pp.319-333.
- Konovsky, M. A., Pugh, S. D.(1994). Organizational citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal*, 37(3), pp.656-669.
- LePine, J. A., Erez, A., Johnson, D. E.(2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, pp.52-55.
- Lewis, R. C., Booms, B. H.(1983). The marketing aspects of service quality, in emerging perspectives on services marketing, Leonard, L., Berry, G., Lynn, S., & Gregory, U., eds. Chicago: *American Marketing Association*, pp.99-107.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., Norman, S. M.(2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), pp.541-572.
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., Fetter, R.(1991). Organizational citizenship behavior and objective productivity as determinants of managerial evaluations of salespersons' performance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, pp.123-150.
- Modassir, A., Singh, T.(2008). Relationship of emotional intelligence with transformational leadership and organizational citizenship behavior. *International Journal of Leadership Studies*, 4(1), pp.3-21.
- Moorman, R. H.(1991). The relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76, pp.845-855.

- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., McKee, D. O., McMurrian, R.(1997). An investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviors in a personal selling context. *Journal of Marketing*, 61, pp.85-98.
- Ogbonnia, K. S.(2007). Political party system and effective leadership in Nigeria: A contingency approach. Dissertation. Walden University.
- Organ, D. W.(1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA, Lexington Book.
- Organ, D. W.(1997). A reappraisal and reinterpretation of the satisfaction - causes-performance hypothesis. *Academy of Management Review*, 22(1), pp.46-53.
- Parasuraman, A. V., Zeithaml, A., Berry, L. L.(1994). Moving forward in service Quality research: Measuring different levels of customer expectations, comparing alternative scales, and examining the performance-behavioral intention link. *Marketing Science Institute Working Paper*(September), pp.94-114.
- Piccolo, R. E., Colquitt, R. J.(2006). Transformational leadership and job behaviors: The mediating role of core job characteristics. *Academy of Management Journal*, 49(2), pp.327-340.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Moorman, R. H., Fetter, R.(1990). Transformational leader behaviors: Their effects on follower's trust in leader, satisfaction and organizational citizenship behaviors. *Leadership Quarterly*, 1, pp.615-622.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B.(1994). Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research*, 31, pp.351-363.
- Reuvers, M., van Engen, M. L., Vinkenbug, C., Wilson-Evered, E.(2008). Transformational leadership and innovative work behaviour: Exploring the relevance of gender differences. *Creativity and Innovation Management*, 17, pp.227-244.
- Sashkin, M., Sashkin, M. G.(2003). *Leadership that matters: The critical factors*

- for making a difference in people's lives and organizations' success*(1st ed.). Berrett-Koehler, San Francisco, CA.
- Schlechter, A. F., Engelbrecht, A. S.(2006). The relationship between transformational leadership, meaning and organizational citizenship behavior. *Management Dynamics*, 15(4), pp.2-16.
- Schumacker, R. E., Lomax, R. G.(1996). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Shin, S. J., Zhou, J.(2003). Transformational leadership, conservation, and creativity: Evidence from Korea. *Academy of Management Journal*, 46(6), pp.703-714.
- Spector, P. E., Fox, S.(2002). An emotion-centered model of voluntary Work behavior: Some parallels between counterproductive behavior and organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 12, pp.269-292.
- Smith, C. A., Organ, D. W., Near, J. P.(1983). Organizational citizenship behavior: It's nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), pp.643-663.
- Tenner, R. A., Detoro, J. I.(1992). *Total quality management*. Addison-Wesley Publishing Company Inc.
- Wortzel, R.(1979). New life style determinants of woman's food shopping behavior. *Journal of Marketing*, 43, pp.28-29.
- Williams, L. J., Anderson, S. E.(1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictor of organizational citizenship behaviors. *Journal of Management*, 17(3), pp.601-617.
- Yukl, G.(1999). An evaluation of conceptual weaknesses in transformational and charismatic leadership theories. *Leadership Quarterly*, 10(2), pp.285-305.

The Relationship between Transformational Leadership and Quality of Nurses' Care Service with Nurses' Organization Citizenship Behavior as a Moderator

Kim, Dae Won
(Silla University)

Using a sample of 102 dyads of nurses who are working in local medium size hospitals and patients who are under their care, this study aims to review the relationship between perceived transformational leadership(TFL) and quality of nurses' care service(QNCS) as organization citizenship behavior(OCB) of nurses as a moderator. Based on Wortzel's idea(1979) arguing that the result is highly reliable if the Cronbach' α value is between 0.70 and 0.98, the scales were proved to have the reliabilities through the results(TFL = .902-.912, OCB = .893-906, and QNCS = .894). TFL of managers(including medical doctors) was proved to have a significant effect on nurses' OCB. And then, Sobel test was employed for mediation analysis of OCB on the relationship between TFL and QNCS, resulting that OCB produced some significant moderation effects on the relationships between TFL and QNCS. An important implication of this study's findings is, consequently, that managers' TFL should be positively enhanced for the purpose of increasing the level of QNCS through using the mediation role of nurses' OCB.

Keywords: Transformational Leadership, Quality of Nurse Care Service, Organization Citizenship Behavior, Sobel Test