

조직시민행동이 임파워먼트를 매개로 직무만족에 미치는 영향

문재영*, 김용태^o

*동서대학교 글로벌경영학부

^o경희대학교 경영대학원

e-mail: jaymoon@dongseo.ac.kr*, kimdr@khu.ac.kr^o

Impact of Organizational Citizenship Behavior on Job Satisfaction through Empowerment

Jae-Young Moon*, Yong-Tae Kim^o

*Div. of Global Business Administration, Dongseo University

^oThe Graduate School of Business Administration, KyungHee University, Korea

● 요약 ●

오늘날 기업들은 경영환경의 변화와 미래에 대한 불확실성 때문에 어느 때보다 신속한 환경변화에 대한 대응과 위기관리 극복을 위한 노력이 한층 더 중요성을 부각되고 있다. 선행연구들을 통하여 구성원들의 태도가 기업의 효율적인 경영에 중요한 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 따라서 기업의 경영효율성을 높여주는 조직유효성의 요소들을 어떻게 긍정적인 방향으로 높여 줄지가 기업의 중요한 과제라고 할 수 있다. 의료 서비스를 제공하는 의료기관들도 급변하는 의료시장의 변화에 맞추기 위하여 기존의 관료적 조직 운영방식에 한계를 느끼고 새로운 변화를 모색하고 있다. 또한 의료시장의 개방, 영리법인 도입 등으로 환경이 급변하고 있어, 의료기관의 경영도 효율성을 강조하고 있는 추세이다. 그러므로 의료기관은 변화에 대처하지 못하면 도태될 수밖에 없으며 살아남기 위한 경쟁력의 원천은 신뢰에 바탕을 둔 조직력이라 할 수 있다. 그러나 의료기관은 관리체계가 일원화 되어 있는 일반 기업과 달리 의료진에 의한 권한체계와 일반 관리자에 의한 이원적 권한체계가 공존하고 있어 효율적인 조직 운영에 어려움이 있다. 그러므로 의료기관에서도 환경 변화에 대응하기 위한 대응력을 높이고, 조직 구성원들의 업무 효율성을 극대화시키기 위해 조직을 바르게 관리하기 위한 필요성이 높아지고 있다.

키워드: 임파워먼트(empowerment), 직무만족(job satisfaction), 조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior)

I. Introduction

오늘날 기업들은 경영환경의 변화와 미래에 대한 불확실성 때문에 어느 때보다 신속한 환경변화에 대한 대응과 위기관리 극복을 위한 노력이 한층 더 중요성을 부각되고 있다.

이러한 내용은 신속하고 유연한 조직구성과 구성원에 대한 관심이 향상되고 있는 사실로 입증된다. 이것은 기업을 대상으로 하는 많은 연구에서 확연히 나타나고 있다(김대수 외, 2014).

이처럼 조직구성원의 중요성이 부각되면서 효과적인 조직관리와 기업의 내부역량을 강화하기 위해 기업의 조직구조는 수직적인 구조에서 수평적인 구조로, 정형화된 구조에서 다양성을 추구하는 구조로 변화 하고 있다.

기존의 전통적인 조직구조의 특징을 살펴보면, 명령 하달식 조직문화를 바탕으로 의사결정 권한과 정보가 조직 상부층의 관리자들에게

집중되었다. 특히 조직하부의 조직구성원들은 관리자들이 지시하는 범위의 업무를 성실히 수행하기만 하는 수직적인 구조형태를 보여주고 있다.

그러나 현재와 같이 급변하는 경영환경에 유연하게 대응하기 위해서는 구성원들이 본인의 직무에 높은 만족감을 나타내고 자율적인 업무 수행 능력을 갖고 있는 것만이 기업이 지속적으로 성장할 수 있는 중요한 내적 원동력으로 작용할 수 있을 것이라고 고려된다.

II. Preliminaries

1. Related works

이러한 연구들을 통하여 구성원들의 태도가 기업의 효율적인 경영

에 중요한 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 따라서 기업의 경영효율성을 높여주는 조직유효성의 요소들을 어떻게 긍정적인 방향으로 높여 줄지가 기업의 중요한 과제라고 할 수 있다.

선행연구자들의 연구결과를 간단히 살펴보면 다음과 같다. 직무만족은 만족 수준이 높은 사람일수록 자신의 직무에 긍정적 태도를 가지며, 반대로 만족 수준이 낮은 사람은 직무에 대해 부정적인 태도를 취한다(이규용 외, 2010).

조직몰입은 조직에 호의적 태도를 강화하고 조직의 목표와 가치를 높은 신뢰를 갖게 하는 긍정적 태도를 취하게 된다고 하였다(민병준 외, 2004). 또한 조직에 대한 직원의 긍정적 정서는 직원 스스로 목표달성에 몰입하도록 하여 조직성과로 이어지게 한다(Whitener, 2001).

임파워먼트는 조직원의 역할의 의미성 부분에서 매우 중요함을 강조하였다(김용태 외, 2012). 이와 같은 연구 결과는 구성원들의 활용을 통하여 조직의 유효성을 확보하는 것이 기업에서는 매우 중요한 요소임을 입증한다.

Conger & Kanungo(1988)에 따르면 임파워먼트(Empowerment)는 종업원들에게 자율성을 부여하고 스스로 자기 효능감을 가지도록 고무시킴으로써 무력감을 없애고 일에서 보람과 조직몰입을 유발할 수 있게 하는 것이다.

권한이 부여된 종업원은 업무에 대한 집중력이 증가하고 탄력성이 늘어나 주도적 업무처리와 조직몰입이 이루어져 종업원간의 유대관계가 개선되어 기술에 대한 질적인 향상이 이루어질 것으로 보인다(Tomas & Velthouse, 1990). 이상과 같이 임파워먼트 조직원의 존재가치를 향상시키는 요인으로 작용함을 나타내고 있다.

또한 기업들은 다양한 기업 혁신 경영을 강조하며 변화를 위해 노력하고 있는 가운데 직접적으로 요구되지는 않지만 조직구성원의 자발적인 헌신과 조직에 기여하고자 하는 역할을 기대하고 있다.

이러한 상황에서 최근 강조되고 있는 개념으로 조직시민행동을 찾을 수 있다. 조직시민행동(Organization Citizenship Behavior)은 개인에게 공식적으로 부여된 역할행동은 아니며 보상시스템도 적용되지 않지만, 동료들 돕고, 양심적이며, 예의바른 언행, 아이디어 제안, 조직에 대한 헌신적 태도 등 조직의 이익과 발전을 위해 자발적으로 수행하는 자유 재량적 행동을 의미한다(Smith, Organ & Near, 1983).

이에 따라 조직구성원들의 조직시민행동을 이해하고 이들의 선행요인을 밝히려는 연구는 매우 의미가 있다고 하겠다. 한편, 의료서비스를 제공하는 의료기관들도 급변하는 의료시장의 변화에 맞추기 위하여 기존의 관료적 조직 운영방식에 한계를 느끼고 새로운 변화를 모색하고 있다. 또한 의료시장의 개방, 영리법인 도입 등으로 환경이 급변하고 있어, 의료기관의 경영도 효율성을 강조하고 있는 추세이다. 그러므로 의료기관은 변화에 대처하지 못하면 도태될 수밖에 없으며 살아남기 위한 경쟁력의 원천은 신뢰에 바탕을 둔 조직력이라 할 수 있다(임지은, 2014).

그러나 의료기관은 관리체계가 일원화 되어 있는 일반 기업과 달리 의료진에 의한 권한체계가 일반 관리자에 의한 이원적 권한체계가 공존하고 있어 효율적인 조직 운영에 어려움이 있다.

그러므로 의료기관에서도 환경 변화에 대응하기 위한 대응력을 높이고, 조직 구성원들의 업무 효율성을 극대화시키기 위해 조직을

바르게 관리하기 위한 필요성이 높아지고 있다.

따라서 의료기관에서도 그동안 일반기업에서 연구되고 적용되어지던 조직관리, 인력관리 시스템에 대한 벤치마킹이 활발히 이루어지고 있다.

III. The Proposed Scheme

따라서 본 연구는 일반기업과 의료기관을 대상으로 하여 독립변수인 조직구성원의 조직시민행동이 임파워먼트를 매개로 종속변수인 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 비교 분석하여 경영의 시사점을 알아보고자 한다.

이를 위하여 관련대상자들에게 설문조사를 통해 자료를 수집하고 이를 통계적으로 분석함으로써 가설을 검증하고, 독립변수의 영향력을 비교 분석하는 것에 그 목적이 있다.

구체적인 연구목적은 다음과 같다. 첫째, 조직구성원의 조직시민행동이 임파워먼트에 미치는 영향을 실증적으로 검증한다. 둘째, 조직구성원의 임파워먼트가 종속변수인 직무만족에 미치는 영향을 실증적으로 검증한다. 셋째, 조직구성원의 조직시민행동이 직무만족에 미치는 영향을 실증적으로 검증한다. 넷째, 조직구성원의 조직시민행동이 종속변수인 직무만족에 미치는 영향을 임파워먼트가 매개 하는지를 살펴본다. 다섯째, 일반기업과 의료기관 간의 임파워먼트의 영향력 정도에 어떤 차이가 있는지를 실증적으로 비교 분석 하며, 차이가 있다면 그 함의를 추론해 본다. 그리고 임파워먼트를 높이기 위해서는 어떠한 요인들을 관리해야 될 것인지 대하여 그 이론적·관리적 함의를 제시하고자 한다.

REFERENCES

- [1] Andersson, L.M., & Bateman, T.S.(1997), Cynicism in the Workplace: Some causes and effects, *Journal of Organizational Behavior*, 18(5), 449-469.
- [2] Ericsson & Lehman.(1996). Expert and exceptional performance: Evidence on maximal adaptations on task constraints, *Annual Review of Psychology*,47.
- [3] Exworthy & Harford.(1999).Professional and the New Managerialism in the Public Sector, Buckingham Open Univ. Press.
- [4] Edwards, J. L., Kathy E. Green and Cherie A. Lyons(2002), "Personal Empowerment Efficacy, and Environmental Characteristics", *Journal of Educational Administration*, Vol. 40, No 1.
- [5] Janssen, O.(2004), "The Barrier Effect of Conflict with Superiors in the Relationship between Employee Empowerment and Organizational Commitment", *Work & Stress*, Vol. 18, No. 1.