

조직구성원의 셀프리더십이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향 : 심리적 자본의 매개효과

오홍균*, 정용주**†

* 지방공사 충청남도 공주의료원, ** 보건복지부 국립공주병원

〈Abstract〉

Impact of Self-Leadership of Organizational Members on Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior: Mediating effect of psychological capital

Hong Kyun, Oh*, Yong Ju, Jung**†

* Local Corporation Chungcheongnam-do Gongju Medical Center
** Ministry of Health & Welfare Gongju National Hospital

Purposes: This research is an empirical research to analyze the effect of self-leadership on the job satisfaction and organizational citizenship behavior and the mediating effect of psychological capital.

Methods: This research investigates the effect of self-leadership and psychological capital on job satisfaction and organizational citizenship behavior of public health workers. The analysis was carried out to 4 local medical staffs in Chungcheongnam-do province, which distributed 330 copies and recovered 313 copies (94.8% recovery) and analyzed 304 copies (effective response rate 92.1%).

Findings: First, causality was found in self-leadership and psychological capital. Second, it was found to have a significant effect on psychological capital and job satisfaction. Third, psychological capital was found to have a significant effect on organizational citizenship behavior. Fourth, psychological capital has a positive effect on both Self-leadership's behavior-oriented strategy, natural reward strategy, and strategic thinking pattern strategy. In the job satisfaction relationship, there was a partial mediating effect.

Fifth, psychological capital has a positive effect on both self-leadership and organizational citizenship behavioral behavior-oriented strategy, natural reward strategy, and strategic thinking pattern strategy. The organizational citizenship behavioral relationship was found to have a partial mediating effect.

Practical Implications: Taken together, the results indicate that the members of the four public health care organizations run by Chungcheongnam-do have a high weight on the natural reward strategy of achieving job satisfaction through the pleasures of doing their favorite activities or jobs.

Key Words: self-leadership, psychological capital, job satisfaction, organizational citizenship behavior

I. 서 론

오늘날 의료기관을 둘러싸고 있는 보건의료 환경은 급

속도로 변화하고 있으며 의료에 대한 의식수준 향상과 건강에 대한 관심증가로 환자가 의료기관을 선택하는 방향으로 빠르게 바뀌어 가고 있다. 특히 이러한 현상은 디지

* 투고일자 : 2019년 8월 16일, 수정일자 : 2019년 10월 7일, 게재확정일자 : 2019년 10월 7일

† 교신저자: 정용주, 보건복지부 국립공주병원, Tel: 041-850-5764, Fax:041-855-6969, E-mail: jyj1930@korea.kr

털 환경의 발달로 의료정보의 접근성이 용이하기 때문이다. 반면, 의료기관들은 대형화, 전문화로 경쟁 우위를 선점하기 위하여 치열해지고 있는 실정이지만 문제해결을 위한 정책적, 학술적 접근은 부족한 현실이다.

의료기관의 조직구조는 다양한 직종과 전문성, 교육배경 및 경제적, 사회적 차이가 많아 서로 협력적인 분위기보다는 자기 지향적이며 부서 이기적인 면이 존재한다. 하지만 의료기관은 다른 조직보다는 전문 인력이 차지하는 비중이 높으며, 의료서비스를 공급하는 중요한 역할을 담당하고 있다. 그래서 개개인이 지닌 능력과 특성을 활용하여 조직 구성원의 잠재된 능력을 향상시키는 새로운 관리방식이 매우 필요하다.

1989년에 제정된 말콤발드리지 국가 품질상(Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA)에서 리더십은 조직전반에 걸쳐 영향을 주는 요인으로 리더의 역할과 리더십의 중요성을 강조하였다. 새로운 관리방식은 기존의 상명하복식 리더십으로부터 새로운 패러다임이 필요하게 되었고 자기 자신으로부터 리더십을 발휘하도록 하는 셀프리더십이 등장하게 되었다[1]. 셀프리더십은 리더의 영향력 행사와는 별개로 조직구성원이 스스로 자발적인 노력과 조직에 대한 열정을 이끌어가는 과정을 말한다. 즉 셀프리더십이란, 구성원이 스스로 목표를 설정하고 자기통제를 통하여 목표를 설정하고 높은 의미감을 통하여 내재적 동기가 향상되는 상태를 말한다. 이런 셀프리더십은 조직구성원의 성과와 직무태도에 긍정적인 효과를 미치게 된다[2]. 또한, 구성원의 직무 만족을 증가시키며, 만족도는 구성원의 업무능력을 향상시키고 업무성과나 생산성 향상과 같은 조직의 발전에 영향을 미치고 있다[3].

새로운 환경변화에 조직이 지속적으로 성장하고 발전하기 위해서는 외부고객 뿐만 아니라 내부고객의 만족을 시키는 노력이 필요하다. 개인과 조직의 목표를 균형 있게 발전시키고 조직의 미래를 위해서는 구성원의 직무만족이 중요한 요인이며 셀프리더십이 직무만족에 영향을 주는지의 과정은 중요한 연구 과제라 할 것이다.

오늘날 조직 구성원의 가치관이 변하면서 조직에 대한 열정이 자신의 일 자체에 대한 열정으로 변하게 되면서 점점 나의 일만 수행하고, 일에 대한 업무 구분도 명확해져 가고 있다. 그러나 조직이 보다 건전하게 발전하기 위해서는 각자의 구성원에게 정해진 역할 못지않게 자신에게 직접적으로 요구되지는 않지만 조직에 기여하는 자발

적인 행동이 필요하다. 이러한 조직시민행동은 조직 내 부족한 인적자원을 보다 효율적으로 활용할 수 있게 하고, 생산적인 목적에 자원을 이용할 수 있게 하며, 조직 내 구성원의 자발적 참여를 유도할 수 있기 때문에 장기적으로 조직유효성을 높이는데 기여할 수 있다[4].

한편, 심리적 자본의 최근 연구들은 심리적 자본이 직무만족[5], 상사신뢰[6], 긍정적 감정[7] 등과 같은 매개변인을 통해 구성원의 태도 및 성과에 영향을 주고 있다. 심리적 자본의 긍정적인 심리적 상태인 자신감, 희망, 낙천주의, 탄력성이[8] 셀프리더십 형성을 위한 기초 자산이 되며 개인에 따라 그 수준이 다르다고 주장하고 있다[1].

지방의료원을 대상으로 셀프리더십과 직무만족, 조직시민행동, 심리적 자본에 관한 영향력을 살펴본 연구는 아주 미흡한 실정이다. 조직구성원의 셀프리더십이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향에 주목할 필요가 있다고 본다. 이상의 연구들을 종합해보면 조직구성원의 셀프리더십은 조직에 대한 개인의 자발적 노력과 열정으로 스스로 이끌어 내서 직무만족과 조직시민행동에 영향을 준다고 볼 수 있다. 또한, 심리적 자본이 셀프리더십에 영향을 주고 직무만족과 조직시민행동에 매개역할을 수행하는지는 매우 큰 의미가 있다고 본다. 또한, 조직의 경영성과를 향상시키기 위해서는 긍정적인 구성원의 태도와 행동, 우호적인 조직분위기가 중요하기 때문이다. 그리하여 지방의료원 조직의 효율적인 운영방식을 모색하고 지속적으로 의료서비스를 향상시켜 새로운 환경변화에 지속적으로 성장하고 발전하기 위한 방안을 마련하고자 한다. 이에 본 연구는 조직구성원의 셀프리더십과 직무만족, 조직시민행동 변인사이에 심리적자본이라는 변인이 어떠한 매개효과를 가지는지에 대해 살펴보는 것을 목적으로 한다.

II. 이론적 배경

1. 셀프리더십

1) 셀프리더십의 개념

셀프리더십은 조직 환경의 급속한 변화와 개인의 가치변화로 전통적 리더십에 의해서는 조직의 목표를 달성시킬 수 없다는 인식이 고조되면서 최초로 1986년 최초로

Manz[10]에 의해서 제안한 개념이다. 셀프리더십은 조직 구성원이 스스로 자발적인 노력과 조직에 대한 열정을 이끌어가는 과정을 말하며, 자기통제를 통하여 스스로 목표를 설정하고 높은 의미감을 통하여 내재적 동기가 향상되는 상태라고 정의하였다[11].

2) 셀프리더십의 구성요소

셀프리더십은 행동적 전략, 인지적 전략으로 제시되었으나 인지적 전략 개념이 자연적 보상전략과 건설적 사고 패턴 전략으로 세분화 되면서 행동 중심적 전략, 자연적 보상전략, 건설적 사고패턴 전략으로 나누어 졌다[12].

첫째, 행동 중심적 전략(behavior-focused strategies)은 개인이 처한 환경에서 자기목표 전략을 통해서 자기 스스로 관리 및 통제하는 능력이다. 관리자와 직원들이 어렵고 하고 싶지는 않으나 반드시 해야만 하는 업무를 수행함으로써 자신의 부정적이고 바람직하지 않은 행위를 억제하여 성공적인 결과를 이끌어내도록 자신을 효과적으로 관리하는 개념이다. 행동 중심적 전략은 자기 목표설정, 단서관리, 자기보상, 자기비판, 자기관찰로 구성되어 있다[13].

둘째, 자연적 보상전략(Natural reward strategies)은 업무 달성을 통해 가지고 있는 신념과 가치에 관한 즐거움 등을 갖게 된다[13]. Houghton과 Neck[12]은 직무 내의 내적 보상수준을 높이기 위해서는 자신이 일을 어떻게 할지를 재설계하고 가장 효율적으로 수행할 수 있는 업무를 방법을 만들고 실천하는 것이다.

셋째, 건설적 사고패턴 전략(constructive thought pattern strategies)은 바람직한 방향으로 일과 활동에 긍정적으로 영향을 줄 수 있도록 사고방식과 패턴을 전환 및 수정하는 전략이다[13]. 어려운 문제가 발생하는 업무 상황에서 장애물로 생각하기보다는 긍정적인 인지전략의 사용으로 성과에 대한 긍정적으로 영향을 줄 수 있는 행동을 촉진시켜 자신에게 긍정적인 영향력을 미치는 것이며 과업 수행에 대한 역량을 강화한다[13].

2. 심리적 자본

1) 심리적 자본의 개념

심리적 자본은 Seligman[14]에 의해 처음 소개되었고

과거 조직행동분야에서 다루어졌던 경제적 자본, 인적 자본, 사회적 자본과 같은 다양한 자본에 대한 한계점을 인식하고, 새로운 접근방식인 “유연한 낙관주의(flexible optimism)”를 공론화하면서 기업성장에 영향을 미치는 심리적 요인으로 구축된 경영관리 개념이다[15]. Seligman[14]은 ‘개인이 지닌 긍정적인 심리 상태’로 경제 자본, 인적 자본 및 사회 자본 등에 사용된 자본의 개념을 확장한 것으로 개인이 가진 긍정적 심리의 가치를 제시한 개념이다.

2) 심리적 자본의 구성요소

(1) 자기 효능감(self-efficacy)

개인이 과업을 성공적으로 수행할 수 있다는 자신의 능력에 대한 개인의 믿음을 의미한다[16-17]. 직무 성과와 긍정적 관계를 가지는 것으로 나타났으며[16], 과업에 따라 변화할 수 있으며 지속적인 학습과 경험을 통하여 계발될 수 있다.

(2) 희망(Hope)

희망은 목표와 계획들이 성공적으로 수행될 것이라는 믿음을 바탕으로 직접 추진하고자 하는 의지(agency)와 목표의 달성 경로(pathway)에 대한 긍정적인 동기부여 상태로 정의된다. 심리적 자본에서의 희망은 원하는 목표를 달성하기 위한 동기적인 요소로서 지속적으로 노력하고 대안을 찾으려고 하는 마음이다[9].

(3) 낙관주의(optimism)

낙관주의는 온갖 힘든 일에도 불구하고 미래의 삶은 궁극적으로 좋아질 것이라고 믿는 신념을 말한다[18]. 즉 실패해도 포기하지 않고 실패의 원인을 찾아내어 긍정적인 마음으로 문제를 해결하는 것을 말한다. 낙관주의는 결과에 대한 기대가 정서적 측면에도 영향을 주고 있는데, 자부심, 단순한 안도, 수치심, 분노 등을 경험한다[19].

(4) 탄력성(resilience)

탄력성은 매우 위험한 상황이나 역경 시 긍정적으로 상황에 대처하고 적응하는 특성을 말하며[20], 심각한 스트

레스의 원인을 효과적으로 조정하거나 관리할 수 있는 능력을 말한다[21]. Luthans[15]는 조직측면에서 역량, 불확실성, 갈등, 실패뿐만 아니라 긍정적인 변화와 진보, 과중한 업무책임감으로부터 유연하게 대처하는 긍정적인 심리적 역량으로서 정의 할 수 있다고 하였다.

3. 직무만족

직무만족(Job Satisfaction)이란 일반적으로 조직구성원들이 직무에 대해 갖게 되는 가치·욕구·신념·태도 등의 감정적, 정서적 상태를 의미한다. 또한, 직무만족은 직무를 통하여 얻어지는 것이나 직무로부터 경험하게 되는 욕구충족의 정도로서 개인에 가치체계에 따라 다른 형태로 나타나게 된다. Locke[22]는 직무에 대한 태도의 하나로서 한 개인의 직무나 직무경험 평가 시에 얻어지는 윤택하고 긍정적인 감정 상태이며, 개인이 직무에 임했을 때 직무에 대해 보이는 호의적인 태도로서 자신의 직무수행에 대하여 긍정적인 감정을 갖는 개인의 심리상태를 말한다고 하였다[23].

또한, 직무수행에 대한 결과로써 건강, 욕구충족, 성장 등 인간의 욕구차원에서 설명되어지고, 조직만족도를 측정한다면 임금, 승진 및 공로인정과 같은 직무의 중요한 측정하고, 구성원의 전반적인 만족을 측정하기 위해서는 이 결과들을 종합해야 한다[24]. 조직구성원의 직무만족 정도는 조직의 원활한 운영과 성과를 측정하는 기준이 된다[25].

조직의 입장에서 볼 때 조직구성원이 자기가 맡은 직무에 대해 높은 만족감을 갖게 되면 이직율과 결근율이 감소하고 이에 따른 생산성 증가의 효과도 얻을 수 있다. 이상과 같이 직무만족은 구성원의 입장에서 뿐만 아니라 조직의 입장에서 매우 중요하다고 할 수 있다[26].

4. 조직시민행동

1) 조직시민행동의 개념

조직시민행동은 조직에 의해 공식적으로 규정되어 있지 않지만 조직의 기능에 긍정적 영향을 미치는 구성원의 직무 외적인 자발적 행동이다[27]. 조직시민행동은 부탁하지 않는 경우에도 상사나 동료들 자발적으로 지원하고 도와주며, 직무와 관련하여 사소한 불평을 삼가고, 조직의

발전을 위해서 협업하려는 성향이 조직시민행동이다[28].

그러나, 공식화된 조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior: OCB)은 조직이 목표하고 지향하는 것을 효과적으로 달성하기 위해서는 구성원 각자가 맡은 역할을 충실히 하는 것만으로는 충분하지 않다. 따라서 공식적으로 주어진 업무에만 충실한 구성원들로 이루어진 조직은 쉽게 붕괴될 수 있다[29].

2) 조직시민행동의 구성요소

(1) 이타행동(Altruism)

사회심리학에서의 돕기와 연결되는 행위이며, 친근성 및 친사회적 행동으로 표현되기도 한다[30]. 조직 내 관련된 업무가 많아 어려운 문제와 관련하여 다른 동료에게 도움을 주는 자발적인 행동을 말한다. 이타행동은 대상이 사람이라는 점에서 양심적 행동과 구분되며 조직 내의 동료나 상사뿐만 아니라 조직 외의 협력자와 외부의 고객에 대한 행동까지도 포함한다[31].

(2) 예의성(Courtesy)

동료들 사이에 발생할 수 있는 문제에 대하여 사전에 의사소통을 통하여 방지하는 행위이며, 자신 때문에 동료나 상사가 피해 보지 않도록 갈등을 미리 예방하고 배려하는 행동을 의미한다[27]. 예의성은 자신의 행동이 타인에게 미치는 영향을 항상 염두에 두고 행동을 취하기 전에 미리 직무와 관련된 중요 정보를 알려 주며[32] 미리 통보해 주는 행동으로 문제발생의 소지를 미리 예방할 수 있도록 하는 행동으로 설명할 수 있다.

(3) 스포츠맨십(Sportsmanship)

스포츠맨십은 가급적 조직에 대한 불만을 삼가고, 조직 내 환경이 기대에 미치지 못하더라도 불평을 삼가는 행동을 의미한다[32]. 조직 내에서 발생하는 불평과 불만을 인내하고, 조직에 대하여 비난을 하지 않고 가능하면 부정적인 태도보다는 자발적으로 인내하고 조직의 화합을 증진시켜 조직의 성과 및 조직의 유효성을 향상 시키는 행위를 말한다.

(4) 시민행동(Civic virtue)

시민행동이란 조직 내 활동에 책임의식을 갖고 적극적으로 모임에 참여하거나 노력을 기울이는 것을 말한다. 참여행동은 부서 행사의 계획과 실행의 도움 외에 변화와 발전에 적극적인 동참과 조직의 발표나 지시사항을 명심하고 지키는 행위이다. 또한 조직에 대하여 관심을 보이고 업무성과를 향상시키기 위하여 아이디어나 제안을 하는 등 조직에 책임감 있게 참여하는 행위를 뜻한다[33].

(5) 양심행동(Conscientiousness behavior)

성실성이라고도 하며 시간을 정확하게 지키고, 집단의 규범보다 모임에 더 참여하고 조직의 규칙, 규정, 절차를 잘 따르는 것을 의미한다. 구성원이 최소한의 범위 안에서 기본적인 역할을 수행하고, 고용조건에 어긋나지 않는 범위 내에서 작업에 참여하는 등 조직이 요구하는 이상의 노력이나 행동 하는 것을 말한다. 누가 보지 않아도 스스로 조직의 규칙을 준수하는 양심적인 행동을 통하여 간접적으로 조직에 도움이 되는 행동을 들 수 있다.

로 셀프리더십이 심리적 자본에 어떠한 영향을 미치는 가를 검증하고 심리적 자본이 직무만족과 조직시민행동과의 인과관계를 실증적으로 검증할 수 있는 논리적 연계모형을 구성하였다. 셀프리더십을 독립변수로, 심리적 자본을 매개변수로, 조직시민행동과 직무만족을 종속변수로 설정하였다. 리더십은 조직구성원이 가지고 있는 심리적 자본을 이끌어 내어 개인 및 조직의 목표를 달성토록 유도하고, 조직이 지속적인 성장과 경영성과에 영향을 미칠 수 있다.

따라서 본 연구는 셀프리더십이 조직시민행동 및 직무만족에 직접적인 영향을 미치기도 하지만, 심리적 자본을 통해 직무만족과 조직시민행동에 간접적인 영향을 미친다고 보고 있다. 독립변수인 셀프리더십이 심리적 자본의 매개변수로 직무만족 및 조직시민행동에 영향을 미치는지에 대하여 알아보려고 한다.

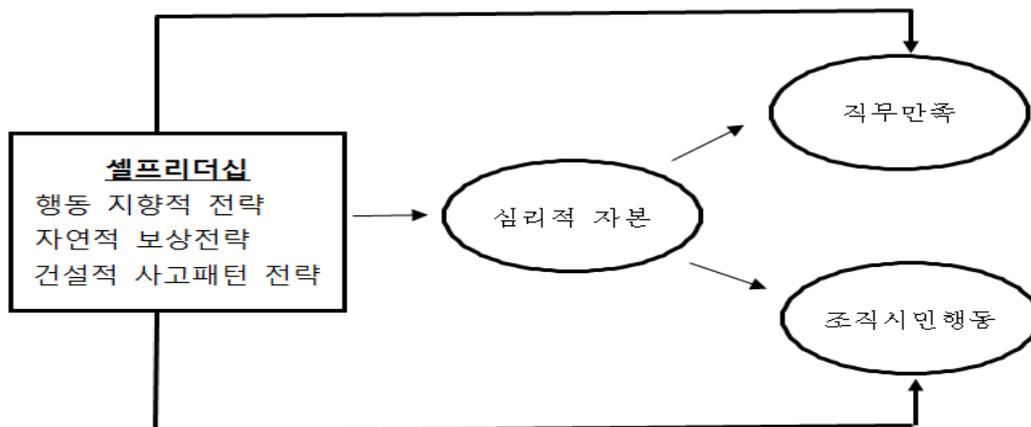
2. 가설의 설정

본 연구에서는 4가지 변수에 대하여 설문조사를 통해 충청남도 4개 지방의료원 직원들의 셀프리더십과 직무만족과, 조직시민행동과의 인과관계, 심리적 자본과 직무만족, 조직시민행동과의 매개효과 관계를 연구하고자 하는 것이다. 연구 목적에 따라서 각 구성개념과 관련된 선행 연구를 토대로 다음과 같이 연구 가설을 설정하였다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구 모형의 설계

본 연구는 의료기관에서 근무하는 내부직원을 대상으로



<그림 1> 연구모형 (Research Model)

1) 셀프리더십과 심리적 자본 관계

셀프리더십이 심리적 자본에 미치는 영향관계에서 Sin[34]은 부산지역의 서비스기업 종사자를 대상으로 셀프리더십이 자기효능감과 직무성취에 미치는 영향 연구에서 셀프리더십은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 Kim[35]은 셀프리더십이 팀웍과 자기효능감, 직무만족, 조직몰입 및 직무성취에 미치는 영향 연구에서 셀프리더십은 자기효능감에 정(+)의 영향을 준다고 밝혔다. Heo & Byun[36]는 대학생 276명을 대상으로 셀프리더십이 자기효능감과 목표몰입에 미치는 영향 연구에서 셀프리더십은 자기효능감과 목표몰입에 긍정적인 영향을 미친다고 밝혔다. Neck & Manz[37]는 America West Airline 직원들을 대상으로 한 연구결과 사유적 셀프리더십이 긍정적 정서와 직무만족에 유의한 영향을 미쳤음을 밝혔으며, 셀프리더십은 몰입, 독립성, 긍정적 감정, 심리적 임파워먼트, 자기효능감, 창의성, 혁신, 신뢰, 팀 역량 등의 변수들을 통해 개인성과, 팀 성과, 그리고 조직성취를 향상시킨다고 밝히고 있다[38].

가설 1 셀프리더십은 심리적 자본에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 행동 지향적 전략은 심리적 자본에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 자연적 보상전략은 심리적 자본에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 건설적 사고패턴 전략은 심리적 자본에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) 심리적 자본과 직무만족 관계

Larson & Luthans[39]는 제조업체에 근무하는 조직 구성원을 대상으로 심리적 자본이 직무만족 및 조직몰입에 긍정적 영향을 준다고 보고하였고, Luthans et al.[9]은 회사를 대상으로 시행한 실증적 연구에서 심리적 자본은 직무만족과 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치며, 또한 서비스기업과 IT기업의 조직구성원을 대상으로 시행한 연구에서 심리적 자본은 직무만족에 정(+)의 영향을 준다고 하였다[40].

간호사를 대상으로 업무스트레스, 자기효능감과 직무만족에 관한 연구에서 Bong et al.[41]은 자기효능감이 높을수록 직무만족도가 높고 업무스트레스 정도는 낮았다

고 보고했다. 또한 Jeon[42]도 사회복지사를 대상으로 자기효능감과 직무만족에 관한 연구에서 자기효능감이 높을수록 직무만족이 높게 나타났다고 보고했다. 은행원을 대상으로 한 Park[43]의 연구에서도 자기효능감과 함께 낙관주의는 직무만족에 정(+)의 영향을 주고 있는 것으로 나타났고, 치위생사의 자기효능감이 직무만족에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.[44].

가설 2 심리적 자본은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

3) 심리적 자본과 조직시민행동 관계

Avey et al.[45]은 긍정심리자본이 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인했으며, Avey et al.[6]은 심리적 자본과 조직구성원 다양한 태도 변수들과의 영향 관계 연구에서 심리적 자본은 조직시민행동에 긍정적 영향을 미치는 것으로 보고 하였다. Kim[46]는 심리적 자본, 조직시민행동 및 성과의 연구에서 자기효능감 및 낙관주의에서 예의성, 양심성에서 유의한 영향이 있는 것으로 나타났고, 상사지원이 있을 때 조직시민행동이 더욱 강화되는 조절효과가 있다고 확인하였다. Lim[47]은 자존감과 조직시민행동 간에는 유의적인 관계가 있다고 연구하였다.

가설 3 심리적 자본은 조직시민행동에 영향을 미칠 것이다.

4) 심리적 자본과 셀프리더십, 직무만족 매개관계에 대한 가설

Larson & Luthans[40]는 긍정심리 자본이 조직몰입과 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인했으며, Luthans et al.[8]은 긍정심리 자본은 지원적 조직분위기와 조직몰입, 직무성과, 직무만족의 관계에서 완전 매개변수의 역할을 한다고 제시했다. 지방공무원을 대상으로 조직시민행동과 직무만족의 영향 관계에서 심리자본이 매개역할을 하는지에 대한 실증결과 심리자본은 조직시민행동에 정(+)의 유의한 영향을 주고, 직무만족은 이들 간의 관계에서 부분매개를 한다고 보고하였다[48].

가설 4 심리적 자본이 셀프리더십과 직무만족의 관계를 매개 할 것이다.

5) 심리적 자본과 셀프리더십, 조직시민행동 매개관계에 대한 가설

Avey et al.[46]은 긍정심리자본이 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인했으며, Luthans et al[8]은 IT기업의 연구 결과 긍정심리자본은 지원적 조직분위기와 조직몰입, 직무성과, 직무만족의 관계에서 심리적 자본의 완전매개효과를 실증하였다.

Anderson & Manz[49]는 대학생을 대상으로 자기효능감을 매개로 하여 셀프리더십이 성과에 미치는 영향을 연구한 결과 셀프리더십이 자기효능감 및 학업성과에도 직접적인 영향을 주고 있으며 자기효능감이 셀프리더십과 학업성과 관계에서 완전히 매개하고 있음을 밝혔고, 국내 항공사에 근무하는 근로자를 대상으로 셀프리더십과 조직시민 행동간 심리적 자본이 매개효과가 있는 것으로 나타났고 참여행동, 배려행동에서는 부분매개효과, 이타행동에서는 완전매개효과가 나타났다[50]. 카지노 종사원들을 대상으로 변혁적 리더십이 심리적 자본 및 조직시민행동에 미치는 영향에 관한연구에서 변혁적 리더십이 스포츠맨십과 희망에서 부분 매개효과가 나타났다[51]. Kim et al.[52]는 자기효능감이 셀프리더십과 역할행동 간의 관계를 완전히 매개하며, 셀프리더십과 조직시민행동(OCBI), 셀프리더십과 혁신행동 간의 관계를 부분 매개하고 있음을 발견하였다.

가설 5 심리적 자본은 셀프리더십과 조직시민행동의 관계를 매개 할 것이다.

3. 연구 대상 및 방법

조사대상은 전국의 34개 지방공사 의료원 중 연구자의 소재 지역을 감안하여 충청남도 소재 4개 의료원 공주, 서산, 천안, 홍성의료원에 근무하는 의사, 약사, 간호사, 의료기사, 사무직등을 대상으로 설문조사를 수행하였으며 기간은 2018년 7월 9일부터 2018년 7월 30일 까지 22일 동안 실시하였다.

설문은 총 330부를 배포하여 313부가 회수되어,

94.8%의 회수율을 보였다. 회수된 설문지 중 불성실 응답 및 결측치로 인해 분석이 어렵다고 판단된 설문과 수거된 자료가 이상치(outlier)로 나타나 모형을 분석하기에 적합하지 않다고 판단된 설문들은 기초분석과정에서 제외시켰다. 연구에서는 총 304부(유효 응답률 92.1%)를 분석 표본으로 이용하였다

설문지를 분석하기 위하여 SPSS PC(ver. 23.0)이용하였고, 설문항목 검증에 위한 통계분석에는 상관관계(correlation)분석, 회귀분석(regression analysis)을 활용하였으며 인구통계변수별로 표본을 정리하기 위해서는 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였고, 각 변수들의 신뢰도 측정을 위해 크론바 알파(Cronbach's alpha)를 이용하였다. 또한 각 변수들 간의 관계를 알아보기 위해 상관관계분석(correlationanalysis)을 실시하였으며 리더십이 조직유효성에 미치는 영향관계, 조직구성원들의 직무만족과 조직시민행동이 심리적 자본 간에 어떻게 매개효과를 나타내는지를 분석하기 위해 단순회귀분석과 단계적 다중회귀분석을 실시하였다.

4. 변수의 조작적 정의

1) 셀프리더십

본 연구에서 셀프리더십은 리더의 영향력 행사와는 별개로 조직구성원이 스스로 자발적인 노력과 조직에 대한 열정을 이끌어가는 과정을 말하며 구성원이 스스로 목표를 설정하고 자기통제를 통하여 목표를 설정하고 높은 의무감을 통하여 내재적 동기가 향상되는 상태를 말하며 [1], 과업수행을 위해 필요한 자기 지시와 자기 동기부여를 고양시키기 위하여 스스로에게 영향력을 행사하는 과정[53]으로 정의하였다.

셀프리더십을 측정하기 위해 Houghton & Neck[12], Go[54]에서 사용된 문항을 사용하여 행위중심 전략, 자연적 보상전략, 건설적 사고패턴 전략 등 총 3개의 하위요인 20문항을 이용하여 연구를 진행하였고, 설문항목의 예는 '나는 일의 진행 정도를 스스로 자주 확인 한다', '나는 업무상 책임영역을 더 넓히려고 한다.', '나는 스스로 문제를 해결하려고 행동한다.', 등이며 설문은 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

2) 심리적 자본

본 연구에서 심리적 자본은 개인이 지닌 긍정적인 심리 상태로 정의하고[14], 조직구성원의 개발 가능한 긍정적인 심리상태를 의미하며, 개인이 주어진 환경에 대하여 긍정적인 심리적 강점을 활용하여 진취적인 사고와 행동을 하므로 성과를 향상시키는 것 이라고 정의하였다[15].

심리적 자본을 측정하기 위하여 개인이 주어진 환경에서 비관적으로 생각하지 않고 긍정적으로 생각하는 자기 효능감[16], 어려운 일에 부딪쳐도 이를 발전의 계기로 삼는 희망[55], 실패의 상황에서도 좌절하지 않고, 긍정적인 면을 찾으려는 낙관주의[14], 자신감을 가지고 잘못된 일에 집착하지 않으며, 어떻게 대처할 것인가를 생각하는 탄력성[56] 등으로 구성되어 있고, Youssef & Luthans[9]가 개발한 척도를 연구에서 사용한 6개 문항을 측정하였다. 설문항목의 예는 '나는 내 업무분야에 대하여 자신 있게 발표하는 편이다.', '나는 업무적으로 실수를 하더라도 잘 극복할 수 있다.', 등이며 설문은 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

3) 직무만족

본 연구에서 직무만족(Job Satisfaction)이란 일반적으로 조직구성원들이 직무에 대해 갖게 되는 가치·욕구·

신념·태도 등의 감정적, 정서적 상태를 의미하며[57], 직무에 대한 태도의 하나로서 한 개인의 직무나 직무경험 평가 시에 얻어지는 유쾌하고 긍정적인 감정 상태로 정의한다[58].

직무만족을 측정하기 위해 Kim[59], Oh[60]에서 사용된 문항을 수정 사용하여 직무자체, 대인관계, 급여 및 복리후생, 성장기회 등 7문항을 측정 하였다. 설문항목의 예는 '나는 나의 업무에 전반적으로 만족 한다.', '나의 동료들은 업무적으로 나에게 많은 도움이 된다', '내가 하고 있는 업무는 나에게 발전과 성장의 기회를 준다.', 등이며 설문은 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

4) 조직시민행동

본 연구에서 조직시민행동이란 조직에 대한 의무적인 일도 아니며 어떠한 대가도 바라지 않고 자신이 속한 조직의 발전을 위해 구성원 스스로 수행하는 역할외 행동을 의미하고, 조직구성원이 해야만 하는 공식적 업무와는 무관하게 자유재량에 의해서 행해지며 그것이 다른 사람들과 조직에게 이로움이 되는 행동으로 정의 하였다[27].

조직시민행동을 측정하기 위해 Organ[27]의 연구에서 사용된 설문항목을 활용하여 총 6문항으로 구성하였으며 설문항목의 예는 '나는 결근한 동료의 업무를 잘 도와주는

<표 1> 설문문항의 구성(Survey Composition)

주요요인	하위요인	문항수	비고
셀프리더십	행동 지향적 전략	6	Houghton & Neck [12] 고형일[54]
	자연적 보상전략	6	
	건설적 사고패턴 전략	8	
심리적 자본	자기 효능감, 희망, 탄력성, 낙천성	6	Luthans & Youssef [9]
직무만족	직무만족	7	김갑식[59], 오종욱[60]
조직시민행동	이타주의, 예의바른 행동, 시민의식, 스포츠맨십, 양심적 행동	6	Organ[27]
인구통계변수	성별	1	명목척도
	연령	1	
	학력	1	
	결혼상태	1	
	직급	1	
	근속기간	1	
	직종	1	
근무지	1		
거주지	1		
총 5개		48	

편이다. '나는 다른 사람과의 분란을 막기 위해 노력한다.', '나는 중요한 의사결정을 하기 전에 상사나 주변 사람들과 상의하는 편이다.' 등이며, 설문은 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

본 설문의 각 항목에 대하여는 '전혀 그렇지 않다', '그렇지 않다', '보통이다', '그런 편이다' '매우 그렇다'로 리커트 5점 척도와 명목척도를 이용하였다. 인구통계 변수는 명목척도를 이용하여 측정하였다. 본 연구의 설문조사는 기준이 되는 선행연구에서 사용된 설문지를 중심으로 작성하였다. 일부 수정사항은 연구에 맞게 전문가의 검증을

통해 연구자가 수정하여 구성하였다.

5. 설문지 구성

본 연구의 설문지는 총 5개의 부분으로 구성되어 있으며 아래의 <표 1>과 같다. 셀프리더십의 행동 지향적 전략, 자연적 보상전략, 건설적 사고패턴 전략과 심리적 자본의 자기효능감, 희망, 탄력성, 낙천성, 종속변수인 조직 시민행동에 이타주의, 예의바른 행동, 스포츠맨십, 시민 의식, 양심적 행동, 직무만족과 인구통계학적 변수로 성

<표 2> 연구자의 일반적 특성(General characteristics of subjects)

N=304(100.0%)			
구분	항 목	빈도	비율
성별	남	131	43.1
	여	173	56.9
연령	25세 이하	16	5.3
	26세~30세	52	17.1
	31~35세	58	19.1
	36~40세	45	14.8
	41~50세	85	28.0
	51세 이상	48	15.8
학력	고졸	26	8.6
	전문대졸	80	26.3
	대졸	166	54.6
	대학원졸	32	10.5
결혼상태	기혼(이혼,사별 포함)	199	65.5
	미혼	105	34.5
직 급	사원	172	56.6
	주임	68	22.4
	계장급, 수간호사	46	15.1
	과장급, 팀장급	18	5.9
근속기간	1년~5년	129	42.4
	6년~10년	41	13.5
	11년~15년	45	14.8
	16년~20년	21	6.9
	20년 이상	68	22.4
직 종	의사	5	1.6
	간호사	108	35.5
	보건직	72	23.7
	사무직	62	20.4
	기술, 기능직	50	16.4
	기타(간호조무사)	7	2.3
근무의료원	천안	55	18.1
	공주	154	50.7
	서산	42	13.8
	홍성	53	17.4

별, 연령, 학력, 직급, 근속기간, 직종, 근무지, 거주지로 구성 되었다.

IV. 연구 결과

1. 응답자의 일반적 특성

본 연구를 위하여 실시된 330부의 설문조사로부터 총 313부의 설문지를 수거하였으며 이 중 응답에 신뢰도가 없다고 판단된 설문지 9부를 제거하여 총 304부의 설문지를 분석한 결과는 <표 2>와 같다.

성별은 남자 131명(43.1%), 여자 173명(56.9%)이며, 연령은 25세 이하 16명(5.3%), 26~30세 52명(17.1%), 31~35세 58명(19.1%), 36~40세 45명(14.8%), 41세~50세 85명(28.0%), 51세 이상 48명(15.8%)이고, 학력은 고졸26명(8.6%), 전문대졸 80명(26.3%), 대졸 166명(54.6%), 대학원졸 32명(10.5%)으로 조사되었다.

결혼 상태는 기혼(이혼, 사별 포함) 199명(65.5%), 미혼 105명(34.5%), 직급은 사원 172명(56.6%), 주임 68명(22.4%), 계장, 수간호사 46명(15.1%), 과장(팀장) 18명(5.9%)으로 조사되었다.

근속기간은 1~5년 129명(42.4%), 6~10년 41명(13.5%), 11~15년 45명(14.8%), 16~20년 21명(6.9%), 20년 이상 68명(22.4%)으로 나타났다.

직종은 의사 5명(1.6%), 간호사 108명(35.5%), 보건직 72명(23.7%), 사무직 62명(20.4%), 기술, 기능직 50명(16.4%), 기타(간호조무사) 7명(2.3%)이고, 근무지는 천안 55명(18.1%) 공주 154명(50.7%) 홍성 53명(17.4%) 서산 42명(13.8%)로 조사되었다.

2. 기술통계량

앞서 실시한 탐색적 요인분석을 통해 구성된 셀프리더십, 심리적 자본, 직무만족과 조직시민행동에 대한 기술통계적 분석을 하였다. 측정항목들은 각각 평균값을 계산하여 연구변수를 구성하였고, 기술통계량은 <표 3>과 같다.

셀프리더십의 행동 지향적 전략 평균 3.954, 자연적 보상전략 평균 3.669, 전략적 사고패턴 전략 평균

3.851, 심리적 자본 평균 3.726, 직무만족 평균 3.541조 조직시민행동 평균 3.915로 평균이 모두 3.5이상으로 대체로 높은 인식 수준을 보이고 있다.

셀프 리더십 중 행동 지향적 전략은 간호사 집단이 평균 3.995로 가장 높으며, 기타 집단이 평균 3.714로 가장 낮게 나타났으나 통계적으로 유의한 집단 간 차이가 없는 것으로 나타났다. 자연적 보상적 전략은 기타직 집단이 평균 3.714으로 가장 높으며, 의사 집단이 평균 3.233으로 가장 낮게 나타났으나 통계적으로 유의한 집단 간 차이가 없는 것으로 나타났다.

건설적 사고패턴 전략은 의사 집단이 평균 4.000으로 가장 높으며, 사무직 집단이 평균 3.833으로 가장 낮게 나타났으나 통계적으로 유의한 집단 간 차이가 없는 것으로 나타났다.

심리적 자본은 기타 집단이 평균 3.881로 가장 높으며, 의사 집단이 평균 3.233으로 가장 낮게 나타났으나 통계적으로 유의한 집단 간 차이가 없는 것으로 나타났다. 직무만족은 보건직 집단이 평균 3.694로 가장 높으며, 기타 집단이 평균 3.429로 가장 낮게 나타났고 통계적으로 유의한 집단 간 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후분석 결과, 보건직과 간호사와의 평균의 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 보건직의 직무만족도가 간호사의 직무만족도보다 더욱 높다고 할 수 있다. 조직시민행동은 보건직 집단이 평균 4.007으로 가장 높으며, 사무직 집단이 평균 3.823으로 가장 낮게 나타났으나 통계적으로 유의한 집단 간 차이가 없는 것으로 나타났다.

3. 타당성 및 신뢰도 분석

연구 모형을 검증하기에 적합한지의 여부를 판명하기 위해 탐색적 요인분석과 응답자의 내적 일관성을 평가하기 위해 Cronbach's α 계수를 이용한 신뢰도 분석을 실시하였다. 응답자의 내적 일관도를 측정하는 Cronbach's α 계수 0.7 이상이면 신뢰성이 인정된다고 할 수 있다. 본 연구들의 측정변수들 모두 Cronbach's α 계수 모두 0.8 이상의 높은 신뢰도를 보였다.

개념의 타당성을 분석하기 위한 방법으로 다속성 측정 방법이나 확인적 요인을 많이 활용하게 되는데, 확인적 요인분석을 활용하게 되면 변수들의 집중성이나 판별성을 쉽게 측정할 수 있기 때문이다. 분석은 요인의 수를 6개

로 지정하는 방법을 사용하였으며 요인적재량 0.5 이상을 기준으로 요인을 추출하였다.

본 연구들의 측정변수들은 모두 요인적재량 0.5이상으로 구성되었으며 Cronbach's α 값이 모두 0.8 이상의 높은 신뢰도를 보였다.

4. 상관관계 분석

독립변수인 셀프리더십의 행동 지향적 전략, 자연적 보상전략, 전략적 사고 패턴 전략과 직무만족, 조직시민행동, 그리고 심리적 자본의 상관관계 분석결과는 <표 6>과 같다. 일반적으로 두 변수간의 상관계수가 1.00이면 완전한 상관관계, 0.7~0.8이면 높은 상관관계, 0.5~0.6이면 보통 상관관계, 0.4이하이면 약한 상관관계가 있다고 할 수 있다.

행동 지향적 전략, 자연적 보상전략, 건설적 사고패턴

전략, 그리고 심리적 자본, 직무만족, 조직시민행동 등은 서로 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

5. 가설 검증

1) 셀프리더십이 심리적 자본에 미치는 영향

Sin[34]은 부산지역의 서비스기업 종사자를 대상으로 셀프리더십이 자기효능감과 직무성취에 미치는 영향 연구에서 셀프리더십은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, Prussia et al.[49]은 셀프리더십과 자기효능감과의 연구에서 셀프리더십 전략은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미친다고 밝혔다. 셀프리더십과 심리적 자본에 관한 가설을 검증한 결과는 다음과 같다. VIF 통계량이 기준치인 10을 넘지 않으므로 독립변수들 간의 공선성에는 문제가 없으며, 3개의 독립변수 모두 심리적

<표 3> 일반적 경향의 기술통계량
(Descriptive Statistics of Fairness, Organizational Culture Improvement, Service Contact, Management Performance)

연구변수	N	평균(M)	표준편차(SD)	
셀프 리더십	행동 지향적 전략	304	3,954	0,550
	자연적 보상전략	304	3,669	0,642
	건설적 사고패턴 전략	304	3,851	0,512
심리적 자본	304	3,726	0,516	
직무만족	304	3,541	0,624	
조직시민행동	304	3,915	0,498	

<표 4> 응답자의 인구사회학적 특성과 리더십, 심리적자본, 직무만족, 조직시민행동 개선 수준
(Self-Leadership, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, Psychological Capital by General Characteristics of Survey Respondents)

구분	N	평균(M)±표준편차(SD)					
		행동 지향적	자연보상적	건설적 사고	심리적 자본	직무만족	조직시민행동
의사	5	3,967±0,828	3,233±0,910	4,000±0,707	3,233±1,045	3,486±0,550	3,900±0,805
간호사	108	3,995±0,533	3,676±0,633	3,845±0,526	3,696±0,508	3,385±0,551	3,943±0,500
보건의직	72	3,928±0,577	3,678±0,601	3,835±0,480	3,759±0,464	3,694±0,635	4,007±0,468
사무직	62	3,992±0,546	3,651±0,698	3,833±0,527	3,726±0,492	3,606±0,678	3,841±0,476
기술, 기능직	50	3,887±0,543	3,703±0,582	3,883±0,527	3,773±0,568	3,600±0,647	3,823±0,530
기타	7	3,714±0,478	3,714±0,956	3,946±0,322	3,881±0,416	3,429±0,617	3,833±0,441
F		0,625	0,508	0,201	1,261(0,281)	2,563*	1,211
(P)		(0,681)	(0,770)	(0,962)		(0,027)	(0,304)
사후분석 (Tukey)		-	-	-	-	보건의직/간호사	-

<표 5> 주요 변수의 신뢰도와 타당성 결과
(Results from Confirmatory Factor Analysis and Reliability Analysis of Major Variables)

개념	행동 지향적 전략	자연적 보상 전략	건설적 사고 패턴 전략	심리적 자본	직무만족	조직시민 행동
표준화 적재량	.785	.797	.603	.520	.672	.693
	.781	.799	.625	.521	.789	.694
	.706	.656	.787	.682	.751	.722
	.702	.664	.731	.519	.777	.596
	.575	.592	.725	.669	.652	.639
	.644	.715	.709	.644	.742	.608
			.504		.561	
			.509			
아이겐값 (%분산)	3,901 (10,003)	3,890 (9,974)	4,446 (11,401)	3,508 (8,995)	4,243 (10,879)	3,776 (9,682)
Conbach'α	.861	.887	.885	.885	.888	.883

<표 6> 상관관계 분석 결과
(Results from Correlation among variables)

구분	행동 지향적 전략	자연적 보상전략	건설적 사고패턴 전략	심리적 자본	직무만족	조직시민행동
행동 지향적 전략	1					
자연적 보상 전략	.506**	1				
건설적 사고 패턴 전략	.558**	.538**	1			
심리적 자본	.490**	.506**	.641**	1		
직무만족	.410**	.444**	.422**	.576**	1	
조직시민행동	.487**	.491**	.434**	.562**	.455**	1

** p<0.01

<표 7> 셀프리더십, 심리적 자본에 미치는 영향
(Regression analysis on the affecting the Self-Leadership, Psychological Capital)

구 분	비표준화계수		표준화 계수	t (p)	VIF	R2
	계수	표준오차				
(상수)	.867	.185		4.683*** (.000)		.459
행동 지향적 전략	.127	.050	.135	2.529* (.012)	1.589	
자연적 보상전략	.151	.042	.187	3.556*** (.000)	1.542	
건설적 사고 패턴 전략	.469	.055	.465	8.491*** (.000)	1.664	

종속변수 : 심리적 자본 * p<0.05, *** p<0.001

자본에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 <가설 1>은 표준화 계수 값을 보면 전략적 사고패턴 전략이 0.465로 가장 큰 영향을 미치며, 자연적 보상전략 0.187, 행동 지향적 전략 0.135로 유의도 모두 0.05보다 낮은 값으로 나타나

정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2) 심리적 자본이 직무만족에 미치는 영향

Larson & Luthans[39]는 제조업체에 근무하는 조직

구성원을 대상으로 심리적 자본이 직무만족 긍정적 영향을 준다고 연구와 Luthans et al.[9]은 회사원을 대상으로 시행한 실증적 연구에서 심리적 자본은 직무만족과 조직몰입에 정(+의 영향을 미친다는 선행연구를 토대로 설정된 심리적 자본은 직무만족에 정(+의 영향을 미칠 것이라는 <가설 2>는 표준화 계수는 0.697, t=12.256, 유의도 0.00의 값을 보이고 있어 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 2>는 채택되었다. 이는 조직구성원의 심리적 자본이 많을수록 직무만족이 높게 나타나는 것으로 볼 수 있다.

3) 심리적 자본이 조직시민행동에 미치는 영향

Avey et al.[45]은 긍정심리자본이 조직시민행동에 정(+의 영향을 미치며, Avey et al.[6]은 심리적 자본과 조직구성원 다양한 태도변수들과의 영향관계 연구에서 심리적 자본은 조직시민행동에 긍정적 영향을 미치는 선행연구를 토대로 심리적 자본이 조직시민행동에 정(+ 영향을

미칠 것이라는 <가설 3>은 표준화 계수는 0.542, t=11.798, 유의도 값이 0.000으로 보이고 있어 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타나 <가설 3>는 채택되었다. 조직구성원의 심리적 자본이 많을수록 조직시민행동이 높게 나타나는 것으로 볼 수 있으며, 기존의 심리적 자본은 조직시민행동에 긍정적 영향을 미친다는 연구와 일치하고 있다.

결과를 종합해보면, 셀프리더십은 심리적 자본에 정(+의 영향을 미치는 있고, 심리적 자본은 직무만족에 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 심리적 자본이 조직시민행동에 정(+의 영향을 미치는 있어 가설1, 가설 2, 가설3 모두는 채택되었다.

4) 셀프리더십과 직무만족 관계에서 심리적자본의 매개 효과

Luthans et al.[8]은 긍정심리 자본은 지원적 조직분위기와 조직몰입, 직무성과, 직무만족의 관계에서 완전 매개변수의 역할을 한다고 제시하였고, Lee & Lee[48]의

<표 8> 심리적 자본, 직무만족에 미치는 영향
(Regression analysis on the affecting the Psychological Capital, Job Satisfaction)

구 분	계수	표준오차	t	유의확률	R2
(상수)	.943	.214	4.404***	.000	.332
심리적 자본	.697	.057	12.256***	.000	

종속변수 : 직무만족 *** p<0.001

<표 9> 심리적 자본, 조직시민행동에 미치는 영향
(Regression analysis on the affecting the Psychological Capital, Organizational Citizenship Behavior)

구 분	계수	표준오차	t	유의확률	R2
(상수)	1.893	.173	10.948***	.000	.315
심리적 자본	.542	.046	11.798***	.000	

종속변수 : 조직시민행동 *** p<0.001

<표 10> 가설 검증 결과
(Results of Hypothesis Verification)

구분	연구 가설	채택여부
가설 1	셀프리더십은 심리적 자본에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-1	행동 지향적 전략은 심리적 자본에 정(+의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-2	자연적 보상전략은 심리적 자본에 정(+의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-3	건설적 사고패턴 전략은 심리적 자본에 정(+의 영향을 미칠 것이다	채택
가설 2	심리적 자본은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3	심리적 자본은 조직시민행동에 영향을 미칠 것이다.	채택

지방공무원을 대상으로 조직시민행동과 직무만족의 영향 관계에서 심리자본이 매개역할 실증결과 심리자본은 조직 시민행동에 정(+)^의 유의한 영향을 주고, 직무만족에는 부분매개가 있는 것으로 보고된 선행연구를 토대로 가설 4에 대한 검증을 실시하고자 한다.

가설 4의 셀프리더십이 직무만족에 영향을 미치는 관계에서 심리적 자본이 어떠한 매개효과가 있는지 분석한 결과는 <표 11>과 같다. 심리적 자본을 매개변인으로 설정하고 분석한 결과, 1단계에서 셀프리더십의 행동 지향적 전략, 자연적 보상전략, 건설적 사고패턴 전략 모두 정(+)^의 영향을 미치고 있으며, 2단계에서 행동 지향적 전략(회귀계수 0.178), 자연적 보상전략(회귀계수 0.254), 건설적 사고패턴 전략(회귀계수 0.187)이 모두 정(+)^의 영향을 미치고 있고, 3단계에의 회귀계수보다 크게 나타나고 있다. 그러나 3단계에서 건설적 사고패턴 전략이 통계적으로 유의하지 않아 셀프리더십과 직무만족의 관계에서 심리적 자본은 부분 매개효과를 갖는다고 할 수 있다.

매개효과의 유의성 검증은 소벨테스트(sobel test)를 거쳐지게 되는데 소벨테스트의 공식은 다음과 같다(Sobel, 1982).

$$Z_{ab} = \frac{a \times b}{\sqrt{(a^2 \times seb^2) + (b^2 \times sea^2)}}$$

Zab : 소벨테스트 값

a : 독립변수의 비표준화 회귀계수, b : 매개변수의 비표준화 회귀계수

sea : 독립변수의 표준오차, seb : 매개변수의 표준오차

※ 참고문헌: M. E. Sobel.(1982), Asymptotic intervals for indirect effects in structural equations models, In S. Leinhardt (ed), Sociological Methodology, San Francisco : Jossey-Bass, pp. 290-312.

행동 지향적 전략의 소벨테스트 값 2.487(p=0.013), 자연적 보상전략의 소벨테스트 값 3.450(p=0.001)로 셀프리더십의 행동 지향적 전략과 자연적 보상전략이 심리적 자본을 매개로 직무만족에 영향을 미치는 매개효과가 매우 유의하다고 판단할 수 있다.

5) 셀프리더십과 조직시민행동 관계에서 심리적 자본의 매개 효과

Avey et al.[45]은 긍정심리자본이 조직시민행동에 정(+)^의 영향을 미치는 것을 확인했으며, Kim et al.[52]는 자기효능감이 셀프리더십과 역할행동 간의 관계에서 셀프리더십과 조직시민행동(OCBI), 셀프리더십과 혁신행동 간의 관계를 부분 매개관계가 있음을 증명하였다. 가설 5의 셀프리더십이 조직시민행동에 미치는 관계에서 심리적 자본이 어떠한 매개효과가 있는지 3단계 절차에 따라 분석한 결과는 <표 12>과 같다.

심리적 자본을 매개변인으로 설정하고 분석한 결과, 1단계에서 셀프리더십의 행동 지향적 전략, 자연적 보상전략, 건설적 사고패턴 전략 모두 정(+)^의 영향을 미치고 있으며, 2단계에서 행동 지향적 전략(회귀계수 0.271), 자연적 보상전략(회귀계수 0.284), 건설적 사고패턴 전략

<표 11> 셀프리더십과 직무만족 관계에서 심리적자본의 매개효과
(Mediating Effects of Psychological Capital on Self-leadership and Job Satisfaction)

매개효과 검증단계	독립변수	종속변수	표준화된 베타값	t	p	R ²
1단계	행동 지향적 전략	심리적 자본	.135	2.529*	.012	.459
	자연적 보상 전략		.187	3.556***	.000	
	건설적 사고 패턴 전략		.465	8.491***	.000	
2단계	행동 지향적 전략	직무만족	.178	2.845**	.005	.265
	자연적 보상 전략		.254	4.132***	.000	
	건설적 사고 패턴 전략		.187	2.922**	.004	
3단계 (독립변수)	행동 지향적 전략	직무만족	.117	2.008*	.046	.395
	자연적 보상 전략		.170	2.934**	.004	
	건설적 사고 패턴 전략		-.021	-.315	.753	
3단계 (매개변수)	심리적 자본		.446	7.156***	.000	

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

<표 12> 셀프리더십과 조직시민행동 관계에서 심리적 자본의 매개효과
(Mediating Effects of Psychological Capital on Self-leadership and Organizational Citizenship Behavior)

매개효과 검증단계	독립변수	종속변수	표준화된 베타값	t	p	R ²
1단계	행동 지향적 전략	심리적 자본	.135	2.529*	.012	.459
	자연적 보상 전략		.187	3.556***	.000	
	건설적 사고 패턴 전략		.465	8.491***	.000	
2단계	행동 지향적 전략	조직시민행동	.271	4.537***	.000	.328
	자연적 보상 전략		.284	4.829***	.000	
	건설적 사고 패턴 전략		.131	2.137*	.033	
3단계 (독립변수)	행동 지향적 전략	조직시민행동	.220	3.869***	.000	.395
	자연적 보상 전략		.214	3.777***	.000	
	건설적 사고 패턴 전략		-.043	-.670	.503	
3단계 (매개변수)	심리적 자본		.373	6.142***	.000	

* p<0.05, *** p<0.001

(회귀계수 0.131)이 역시 정(+)의 영향을 미치고 있고, 3 단계에의 회귀계수보다 크게 나타나고 있다.

그러나 3단계에서 건설적 사고패턴 전략이 통계적으로 유의하지 않아 셀프리더십과 조직시민행동의 관계에서 심리적 자본은 부분 매개효과를 갖는다고 할 수 있다. 그러므로 국내항공사에 근무하는 근로자를 대상으로 셀프리더십과 조직시민행동 간의 관계에서 심리적 자본이 매개 효과가 있는 것으로 나타났고 참여행동, 배려행동에서는 부분매개 효과를 효과가 밝힌 김지윤[51]의 연구와 일치한다.

행동 지향적 전략의 소벨테스트 값 2.483(p=0.013), 자연적 보상전략의 소벨테스트 값 3.439(p=0.001)로 셀프리더십의 행동 지향적 전략과 자연적 보상전략이 심리적 자본을 매개로 조직시민행동에 영향을 미치는 매개효과가 매우 유의하다고 판단할 수 있다.

V. 결 론

1. 연구결과 요약

본 연구는 셀프리더십이 조직구성원의 직무만족 및 조직시민행동에 미치는 영향과 심리적 자본의 매개효과를 분석하기 위한 실증 연구이다.

이에 본 연구는 공공의료기관 종사자의 셀프리더십과

심리적 자본이 직무만족과 조직시민행동에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하여 효율적인 운영방식을 모색하고 새로운 환경변화에 지속적으로 성장하고 발전하기 위한 방안을 제시하는데 목적이 있다. 분석은 충청남도가 운영하는 4개 지방의료원 의사, 간호사, 보건직, 사무직, 기술직 대상으로 총 330부를 배포하여 313부(회수율 94.8%)가 회수되었고, 총 304부(유효 응답률 92.1%)를 분석 표본으로 이용하였다. 빈도분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 회귀분석 등을 시행하여 독립변수(셀프리더십), 매개변수(심리적 자본), 종속변수(직무만족, 조직시민 행동)를 설정하여 개념사이의 인과관계 및 매개 효과를 검증하였다.

첫째, 셀프리더십과 심리적 자본에 인과관계가 존재하는 것으로 확인되었다. 셀프리더십의 하위 변수인 행동 지향적 전략, 자연적 보상전략, 건설적 사고패턴 전략 모두 심리적 자본에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. Kim[35]의 셀프리더십이 팀워크와 자기효능감, 직무만족, 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향 연구에서 셀프리더십은 자기효능감에 정(+)의 영향을 준다고 연구와 Heo & Byun[36]는 대학생 276명을 대상으로 셀프리더십이 자기효능감과 목표몰입에 미치는 영향연구에서 셀프리더십은 자기효능감과 목표몰입에 긍정적인 영향을 미친다는 연구와 일치하고 있다.

둘째, 심리적 자본과 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. Bong et al.[41]의 자기효능감이 높을수록 직무만족도가 높고 업무스트레스 정도는 낮았다는 연구와 Jeon[42]의 사회복지사를 대상으로 자기효능

감과 직무만족에 관한 연구에서 자기효능감이 높을수록 직무만족이 높게 나타났다는 연구와 일치하고 있다.

셋째, 심리적 자본은 조직시민행동에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. Kim[46]의 심리적 자본, 조직시민행동 및 성과의 연구에서 자기 효능감 및 낙관주의에서 예의성, 양심성에서 유의한 영향이 있고, Lim[47]의 자존감과 조직시민행동 간에는 유의적인 관계가 있다는 연구와 일치하고 있다.

넷째, 심리적 자본은 셀프리더십과 직무만족과의 관계에서 셀프리더십의 행동 지향적 전략, 자연적 보상전략, 전략적 사고패턴 전략 모두 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 셀프리더십과 직무만족 관계에서 심리적 자본은 부분매개 효과가 있는 것으로 확인되었다. 이는 Lee & Lee[48]의 지방공무원을 대상으로 조직시민행동과 직무만족의 영향관계에서 심리자본이 매개역할을 하는지에 대한 실증결과 심리자본은 조직시민행동에 정(+)의 유의한 영향을 주고, 직무만족은 이들 간의 관계에서 부분매개를 한다는 연구와 일치하고 있다.

다섯째, 심리적 자본은 셀프리더십과 조직시민행동 관계에서 셀프리더십의 행동 지향적 전략, 자연적 보상전략, 전략적 사고패턴 전략 모두 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 셀프리더십과 조직시민행동 관계에서 심리적 자본은 부분매개 효과가 있는 것으로 확인되었다. Kim[50]의 국내항공사에 근무하는 근로자를 대상으로 셀프리더십과 조직시민행동 간 심리적 자본이 매개효과가 있는 것으로 나타났고 참여행동, 배려행동에서는 부분 매개효과, 이타행동에서는 완전매개효과가 나타났다는 연구와 일치하고 있다.

2. 연구의 시사점

첫째, 조직구성원들은 셀프리더십의 발휘가 심리적 자본을 매개변수로 직무만족과 조직시민행동에 영향을 미치고 있다. 사고 패턴 전략이 자연적 보상 전략, 행동 지향적 전략 보다 심리적 자본에 영향력이 더 높은 것으로 나타났다. 항공사 근로자들의 셀프리더십과 조직시민행동의 관계에서 심리적 자본의 매개효과에 관한 연구에서 셀프리더십은 조직시민행동과 심리적 자본에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 연구와도 일치된 결과가 나타났다 [50]. 이것은 조직구성원들이 효과적인 습관이나 행동을

통하여 기회요인을 찾고 긍정적인 사고를 이끌어 내어 업무를 성공적으로 수행하는데 리더십이 더 효과가 크다는 것을 알려주고 있다.

둘째, 의료기관은 대부분의 전문 인력이 차지하고 있어 상대적으로 이직이 용이하다. 개개인이 지닌 능력과 특성을 반영한 교육, 인사관리, 복지 등을 제공하여 직무만족을 통해 효율적이고 생산적인 운영이 될 것으로 판단된다.

셋째, 공공의료기관 종사자를 대상으로 셀프리더십과 직무만족과 조직시민행동에 대한 연구는 진행되어 왔지만 심리적 자본이 어떠한 영향을 미치는지를 연구한 논문은 미흡한 실정이다. 본 연구를 통하여 공공의료기관의 효율적인 운영방식을 모색하고 새로운 환경변화에 지속적으로 성장하고 발전하기 위한 방안을 제시하는데 의의가 있다.

3. 연구의 한계와 제언

1) 연구의 한계

첫째, 조사대상이 충남에 소재하고 있는 4개 지방의료원을 대상으로 국한되어 실시하였기에 전국에 분포한 34개 지방의료원에 대한 대표성이 미흡하고, 병원에 종사하는 직종이 다양하여 직종 간 표본수가 부족한 것으로 나타났다. 향후의 연구에서는 전국 지방의료원을 대상으로 하는 광범위한 표본조사를 통하여 실증적 연구가 필요할 것으로 판단된다.

둘째, 설문 방법에 있어서 자기기입식 설문조사를 실시하므로 자유응답이 없는 동일한 방법으로 조사되어 질적이고 다양한 응답을 얻을 수 없는 한계점이 있다.

향후의 연구에서는 성의 있는 설문 답변과 정확성을 위하여 일대일 접근 방법과 다양한 방법을 통하여 연구를 실시하여야 할 것이다.

셋째, 본 연구는 조직시민행동과 심리적 자본에 대한 하위 변수에 대하여는 연구를 하지 않았다. 따라서 향후에는 조직시민행동의 하위변수인(이타행동, 예의, 스포츠맨십, 시민행동, 양심행동), 심리적 자본의 하위변수인(자기효능감, 희망, 낙관주의, 탄력성)에 대하여도 폭넓은 연구가 필요하다.

2) 제언

첫째, 의료기관이 앞으로 새로운 환경변화에 대응하고

지속적으로 성장 발전하기 위해서는 조직구성원의 잠재능력을 향상시켜야 하며, 의료기관의 다양한 직종에 맞는 리더십에 대한 연구가 필요하다.

둘째, 공공의료기관의 경쟁력 강화를 위하여 민간의료기관과의 비교 연구를 통하여 공공의료기관 종사자들의 리더십 강화 방안 마련이 필요하다.

REFERENCES

- [1] Manz C, Sims H. Beyond imitation: Complex behavioral and affective linkages resulting from exposure to leadership training models *Journal of Applied Psychology*, 1986;71(4):571-578.
- [2] Song J, Yang P. A Study on Mediating Effects of Job Satisfaction on the Relationship Between Self-Leadership and Innovative Behavior. *The Korean Journal for Human Resource Development*, 2008;10(1):223-246.
- [3] Kim S, Lee H, Shim D. The Antecedents and Outcomes of Self Leadership - Focused On The Mediating Effect Of Self-Efficacy. *Korea Journal of Business Administration*, 2010;23(3):1287-1312.
- [4] MacKenzie S. B. Podsakoff P. Ahearne M. "Some possible antecedent and consequences of in-role and extra-role salesperson performance," *Journal of Marketing*, 1998;62(2); 87-98.
- [5] Avey J, Paterson J, West B. The implications of positive psychological capital on employee absenteeism. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 2006;13(2):42-60.
- [6] Avey J, Luthans F, Youssef C. "The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behaviors", *Journal of Management*, 2009;36(2);430-452.
- [7] Avey J, Wernsing T, Luthans, F. Can positive employees help positive organizational change? Impact of psychological capital and emotions on relevant attitudes and behaviors. *Journal of Applied Behavioral Science*, 2008;44(1):48-70.
- [8] Luthans F, Norman S, Avolio B, Avey J. The mediating role of psychological capital in the supportive organization climate: Employee performance relationship. *Journal of organizational behavior*, 2008;29(2);219-238.
- [9] Youssef C, Luthans F. "Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience", *Journal of management*, 2007;33(5); 774-800.
- [10] Manz C. Self-leadership: Toward an expanded theory of self-influence processes in organizations. *Academy of Management Review*, 1986;1(3);585-600.
- [11] Lovelace K, Manz C, Alves J. "Work stress and leadership development: The role of self-leadership shared leadership, physical fitness and flow in managing demand and increasing job control", *Human Resources Management Review*, 2007;17(4);374-387.
- [12] Houghton J, Neck C, "The revised self-leadership questionnaire: Testing a hierarchical factor structure for self-leadership," *Journal of Managerial Psychology*, 2002;17(8);672-691.
- [13] Manz, C. "Mastering Self-Leadership: Empowering Your self for Personal Excellence", Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall;1998
- [14] Seligman, M. (1998), What is the good life. *APA monitor*, 1998;29(10); 2.
- [15] Luthans F. Positive Organizational Behavior: Developing and managing psychological strengths, *academy of management perspectives*, 2002;16(1);57-72.
- [16] Bandura, A. "Self-efficacy : Toward a theory of behavior change", *Psychological Review*, 1997;84(2);191-215.
- [17] Stajkovic, A. Development of a core confidence higher order construct. *Journal of Applied Psychology*. 2006;91(6);1208-1224.
- [18] You HS. Focusing on Women's Human, Social and Psychological Capitals :A Study on the Actual Conditions and Utilization of Women's Capital. *Journal of Asian Women*, 2005;44(2):

- 225-259.
- [19] Carver C, Scheier M. Origins and functions of positive and negative affect: A control-process view. *Psychological Review*, 1990;97(1):19-35.
- [20] Masten A, Reed M. Resilience in development. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology*. New York, NY, US: Oxford University Press, 2002. p. 74-88.
- [21] Windle, G. What is resilience A review and concept analysis, *Reviews in Clinical Gerontology*, 2011;21(2):152-169.
- [22] Locke, E. "Satisfiers and Dissatisfiers among white collar and blue collar employees," *Journal of Applied Psychology*, 1973;58(1);67-76.
- [23] Greenberg J, Baron A. "Behaviour in Organisations", Prentice Hall, 2003;8:188-215.
- [24] Kim WB. A study on the self-leadership and job satisfaction of workers in the companies [dissertation]. Seoul: Younsei University;2001
- [25] You SK. Effect of organizational culture perception on job satisfaction and turnover intention : with a focus on mediating effect of organization trust and psychological ownership [dissertation]. Seoul: Hanyang University; 2012.
- [26] Park MJ. A Study on the Impact of Mid-level Managers' Leadership on the Effectiveness of the Work focus and Job satisfaction.(effect on work stress as a parameter [dissertation]. Seoul: Kyung hee university;2007.
- [27] Organ D. "Organizational citizenship behavior: The Good soldier syndrome", Lexington Books, MA,1988
- [28] Bateman, T. Organ D. "Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affects and employee citizenship," *Academy of Management Journal*, 1983;26(4);587-595.
- [29] Katz, D. "The motivational basis for organizational behavior," *Behavioral Science*, 1964;9(2); 131-146.
- [30] Min, BC. The Study on the Influence Factors and Effects of Self-Leadership, [dissertation]. Seoul: Hansung University; 2012.
- [31] Seo KH. Impacts Fire Officials of Self-Leadership on Innovative Behavior, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior – Focused on Fire Officials in [dissertation]. Gyeongbuk: Gyeongbuk Unibersity; 2013.
- [32] Kim WH. A Study on the Organizational Justice and Job Satisfaction Organizational Citizenship Behavior, *Social science review*, 2000;19(2): 157-183.
- [33] Netemyeyer R. James, S. McKee, D. McMurrin, R. "An Investigation in to Antecedents of organization citizenship behaviors in a personal selling context", *Journal of marketing* 1997: 61(3);85-98.
- [34] Sin GB. "The Effects Of Self-Leadership On Self-Efficacy And Job Performance of Service Employees", *Journal of Human Resource Management Research*, 2010;17(1), 91-104.
- [35] Kim YS. The Effect of the Self-leadership on Team-work, Self-efficacy, Job satisfaction, Organizational commitment and Job performance [dissertation]. Seoul: Sejong University; 2009.
- [36] Heo KS, Byun SW, A Study on the Effect of Self Leadership on Goal Commitment : The Mediating Effects of Self-Efficacy. *Management & Information Systems Review*, 2012;31(1); 23-44.
- [37] Neck C, Manz C. Thought self-leadership: The impact of mental strategies training on employee cognition, behavior, and affect. *Journal of organizational behavior*, 1995;17(5); 445-467.
- [38] Neck C, Houghton J. "Two decades of self-leadership theory and research", *Journal of Managerial Psychology*, 2006;21(4):270-295.
- [39] Larson M, Luthans F. Potential Added Value of Psychological Capital in Predicting Work Attitudes. *Journal of Leadership and Organization Studies*, 2006;13(2):44-61.
- [40] Park BR. The Effects of Psychological Capital on Hotel Employees' Job Satisfaction, *Organizational*

- Commitment, and Organizational Citizenship Behavior, [dissertation]. Seoul: Yongsan: Youngsan University;2015.
- [41] Bong Y, So H, You H. A Study on the Relationship between Job Stress, Self-Efficacy and Job Satisfaction in Nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 2009;15(3):425-433.
- [42] Jeon SW. A Study on the relationship between the self-efficacy and job satisfaction of social workers in Gyeonggi province [dissertation]. Seoul: Kangnam University;2010.
- [43] Park M. The Effect of Positive Psychological Capital, Job Satisfaction and Organizational Commitment [dissertation]. Seoul: Kyung hee university;2013.
- [44] Lee SM, Kim SH. Effects of Professionalism and Self-efficacy on the Job Satisfaction of Dental Hygienists Using the Structural Equation Model. 2012;12(3): 271-277.
- [45] Avey J, Luthans F, Youssef C. The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behaviors, *Leadership Institute Faculty Publications* 2008;1:1-42.
- [46] Kim SG. The Relationships among Psychological Capital, Organizational Citizenship Behavior and Performance [dissertation]. Wonju: Sangji University;2017.
- [47] Lim BY. The effect of Self-efficacy and Self-esteem on Organizational Citizenship Behavior : the moderating of perceived organizational support and perceived supervisor support, [dissertation]. Seoul: EwhaWomans University; 2015.
- [48] Lee BC, Lee CI. A Study on the Effects of Psychological Capital on Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior in Local Officers, *The Korean Journal of Local Government Studies*, 2009;13(3):67-85.
- [49] Prussia G, Anderson J, Manz C. Self-leadership and performance outcomes: The mediating influence of self-efficacy. *Journal of Organizational Behavior*, 1998;19(5): 523-538.
- [50] Kim GY. A Study on the Mediating Role of Psychological Capital on the Relationship between Self-Leadership and Organizational Citizenship Behavior[dissertation]. Seoul: Korea Aerospace University;2001.
- [51] Kim JY. A Study on the Effect of Transformational Leadership on Psychological Capital and Organizational Citizenship Behavior -Focused on the Mediating Effect of Psychological Capital-[dissertation]. Seoul: Kyonggi University; 2012.
- [52] Kim SH. Effects of Self-leadership on In-Role Behavior, OCB, and Innovative Behavior of Employee [dissertation]. Gwangju: Chonnam National University;2009.
- [53] Stewart G, Manz C. Leadership for self-managing work teams: A typology and integrative model. *Human Relations*, 1995;48(7):747-770.
- [54] GO, HL. The Impact of Employees' Self-Leadership on the Service Quality in Medical Institutions: Mediating Effect of Psychological Empowerment and Organizational Citizenship Behavior [dissertation]. Ulsan: Ulsan University;2011.
- [55] Snyder C, Rand K, Sigmon D. Hope theory. In C. R. Snyder, & S. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology*, 257-276. Oxford, UK: Oxford University Press;2002.
- [56] Masten A, Reed, M. Resilience in development. In C. R. Snyder, Shane J. (Ed.), *Handbook of positive psychology*, 74-88. London: Oxford University Press.;2002
- [57] Saari L, Judge T. Employee Attitudes and Job Satisfaction. *Human Resource Management*, 2004;43(4): 395-407.
- [58] Han, JH(2013). Awareness for Importance of the EVP of Flight Attendants influencing Job Satisfaction and Turnover, [dissertation]. Seoul: Sejong University;2013.
- [59] Kim GS. A study on the effects of job satisfaction, organizational commitment and medi-

cal service quality by internal service quality in Hospital [dissertation]. Pusan: Dong-Eui University; 2016.

[60] Oh JW. A study on the effects of self-leader-

ship, empowerment and teamwork on job satisfaction, Major in Entrepreneurial Consulting [dissertation]. Seoul: Chung-Ang University; 2011.