

헬스케어 시설 종사자의 조직지원인식이 조직효과성에 미치는 영향 : 동기부여, 리더십, 조직민주성, 조직학습 병렬 다중매개효과분석

윤일현

광주대학교 사회복지학부 교수

The Effect of Organizational Support Perception on Organizational Effectiveness of Healthcare Workers: Analysis of Multi mediate Effects of Motivation, Leadership, Organizational Democracy, and Organizational Learning

Il-Hyun Yun

Professor, Dept. of School of Social Work, Gwangju University

요약 본 연구는 코로나19와 같은 팬데믹 상황에서 헬스케어 시설 종사자가 지각하고 있는 조직지원인식과 조직효과성과의 관계에서 동기부여, 리더십, 조직민주성, 조직학습을 병렬 다중매개 효과를 나타내는지를 검증하는데 있다. 헬스케어 시설 종사자 210명을 대상으로 조직지원인식, 동기부여, 리더십, 조직민주성, 조직학습, 조직효과성에 대해 설문조사를 실시하였다. 그 결과 첫째, 조직지원인식, 동기부여, 리더십, 조직민주성, 조직학습, 조직효과성은 모두 유의한 상관관계를 가지고 있었다. 둘째, 리더십, 조직민주성, 조직학습은 병렬 다중매개효과가 있었다. 즉, 조직지원인식은 조직효과성에 영향을 미치지만, 리더십, 조직민주성, 조직학습에 의해서도 조직효과성에 영향을 주었다. 셋째, 다중 매개효과의 크기는 리더십, 조직민주성, 조직학습 순으로 나타났다. 이에 헬스케어 시설에서 종사자들과 신뢰를 바탕으로 종사자들이 시설운영 참여의 민주성과 리더십, 위기대응매뉴얼을 기반으로 하는 조직학습이 체계적으로 이루어지는 시스템이 필요할 것으로 사료된다.

키워드 : 융합, 조직지원인식, 동기부여, 리더십, 조직민주성, 조직학습, 조직효과성

Abstract The purpose of this study was to investigate the effects of Perceived Organizational Support on organizational effectiveness of healthcare workers. The study was expanded through the analysis of parallel multiple mediator effects of Motivation, Leadership, Organizational Democracy, and Organizational Learning. This study was conducted on 210 employees of healthcare facilities. First, Perceived Organizational Support, motivation, leadership, organizational democracy, organizational learning, and organizational effectiveness all had significant correlations. Second, leadership, organizational democracy, and organizational learning had an analysis of Multi media effects. Third, the order of magnitude of Analysis of Multi mediate Effects was leadership, organizational democracy, and organizational learning. Therefore, health care facilities should be based on trust with workers.

Key Words : Convergence, Perceived Organizational Support, Motivation, Leadership, Organizational Democracy, Organizational Learning, Organizational Effectiveness

1. 서론

코로나 19(Coronavirus disease-19)로 인한 팬데

*Corresponding Author : Il-Hyun Yun(hanmail.net@hanmail.net)

Received April 1, 2021

Revised April 19, 2021

Accepted April 20, 2021

Published April 28, 2021

믹 상황은 헬스케어 시설에 많은 혼란과 어려움을 가져왔다. 코로나19 의료진들과 마찬가지로 위급상황이 발생하였을 때 헬스케어 시설 종사자들에게 요구되는 역할과 기능은 매우 다차원적이고 복잡적이다[1]. 팬데믹 시대에는 전문적이고 수련된 조직 내의 종사자관리의 중요성이 대두된다[2]. 아울러 시설의 성과를 달성하기 위한 노력도 병행되어야 한다. 시설의 궁극적인 목적은 조직 효과성 달성이라 할 수 있다. 조직 효과성은 시설 내에서 시설능력을 기반으로 시설 내 합의에 따라 목표를 설정하고 달성하는 것이다[3]. 조직 효과성은 조직을 비교하는 개념 틀로서 적용되기 때문에 종속변수나 차이를 나타내게 하는 변수로 사용하고 있다[4]. 조직 효과성이 다양한 측면을 포괄하는 개념으로 받아들여지면서, 다양한 관점에서의 연구들이 시도되었다[5]. 종사자들이 시설에 이바지한 공헌을 인정하고 복지증진을 위해 시설이 노력하는 정도에 대해서 종사들이 포괄적인 믿음을 갖는 것이 조직지원인식이다[6]. 즉, 헬스케어 시설이 종사자들의 공헌도를 가지 있게 여기며, 시설이 종사자들을 위해서 다양한 노력을 하고 있다는 종사자들의 믿음이라고 할 수 있다. 조직지원인식은 시설의 종사자들과 시설의 교환관계를 설명하는 중요한 변수이다[7]. 시설이 종사자들에게 주는 배려와 관심은 보상, 인정, 복리, 조직 차원의 다양한 지원으로 볼 수 있다. 이러한 배려와 관심은 종사자들이 시설에 대한 노력이나 충성 등으로 이어진다[8]. 시설의 자발적이고 적극적인 지원은 종사자들이 헬스시설에 대한 소속감이 높아지고 역할강화로 시설에 일체감을 형성하여 성과증진에 노력하게 된다[9]. 종사자들이 시설 내에서 자신에게 관심과 인정받은 것을 인지하고 근무환경에 대하여 심리적 안정감을 인지한다면 조직 효과성은 높아지게 된다[10]. 즉, 헬스케어 시설 종사자들의 조직지원인식은 조직 효과성에 영향을 준다는 것이다.

이에 대하여 코로나19와 같은 팬데믹 시대에도 헬스케어 시설이 종사자들의 다양한 요인들을 고려하면서 시설을 운영한다면, 시설에서 추구하는 성과목표를 달성할 수 있다는 전제하에서 연구를 하게 되었다. 즉, 헬스케어 시설의 조직지원인식이 개인 차원과 시설 차원의 다중매개요인이 조직 효과성에 영향을 미치는가? 에 대한 실증분석을 하고자 하였다. 이를 위해서 조직지원인식 차원과 조직 효과성 관계에서 개인 차원은 동기부여와 리더십을 선정하였다. 시설 차원은 조직의 민주성

과 조직학습을 변인으로 선정하고 실증 분석하는 연구를 진행하였다. 동기부여는 종사자들이 직무에 대하여 외향적인 결과를 얻기 위하여 노력하는 바람으로[11], 유의미한 성과나 목표를 이룩하고자 할 때는 더욱 증가한다[12]. 메타분석연구를 통해 동기부여가 조직 효과성에 영향을 미치는 요인임이 밝혀지기도 하였다[13]. 리더십이란 리더가 가지고 있는 성향이나 행동, 상황 등과 연관되는 특성을 말하는 것으로[14], 공동의 목적 달성 위한 한 개인집단의 성원들에 영향을 미치는 과정이라 정의된다[15]. 리더십은 시설의 성과향상에 자발적으로 영향을 주어 사회적으로 영향력을 행사하려는 과정이며, 시설의 효과성에 영향을 주는 변인으로 확인되었다[14]. 헬스케어 시설의 체계적인 운영의 전문성과 전문적인 서비스를 증진 시키는데, 조직 민주성은 중요하다. 민간에서 운영하는 시설에 정부가 재정지원이나 지도 감독 등이 혼합되어있는 형태일수록 조직은 민주성이 발달하여 전문적인 서비스가 향상된다[16]. 교육수준이 높을수록 조직 민주성과 전문적인 서비스 향상에 유의하였다[17]. 따라서 시설의 민주성을 높이기 위해서는 시설의 종사자 참여가 중요하다. 또한, 개방화된 민주적인 노력과 조직학습이 조직의 효과성을 높이기 위해서는 지속해서 이루어져야 한다. 조직학습은 내·외적 변화 및 직면 된 개인의 행동 변화를 통한 지식의 획득과정이다[18]. 시설 내 경험에 따라 이루어지며, 끊임없이 변화하는 환경에서 경쟁력을 유지하기 위한 토대로, 효율성, 정확성, 이익을 향상할 수 있는 프로세스 개선이다[19]. 조직학습과 조직성과 간에는 정적인 유의한 영향 관계를 형성하고 있는 것으로도 나타났다[20].

따라서 본 연구는 헬스케어 시설 종사들이 조직지원인식과 조직 효과성과의 관계에서 동기부여, 리더십, 조직 민주성, 조직학습 변수를 병렬 다중매개분석을 실시하고자 한다. 이는 다른 연구들이 매개변인을 1~2개로 구성하여 진행하였다면 본 연구에서는 다중매개 변인과 매개 변인의 크기를 동시에 비교하는 다차원적인 병렬 다중매개 효과 분석연구라는 차별성과 의의가 있다. 코로나19와 같은 복잡 다양한 상황에서의 시설운영을 위해서는 다차원적인 차원의 접근과 노력이 필요하다. 이를 위한 대응방안으로 자료를 제공하는데 본 연구는 큰 의의를 지닌다. 이를 구체적으로 진행하기 위한 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 헬스케어 시설의 종사자들

은 조직지원인식이 조직 효과성에 직접적인 효과가 있는가? 둘째, 헬스케어 시설 종사자들이 지각하고 있는 동기부여, 리더십, 조직 민주성, 조직학습은 조직지원인식과 조직 효과성의 관계에서 다중 매개하는가?

2. 연구 방법

2.1 연구모형

코로나19로 인하여 예상하지 못한 상황에서 헬스케어 시설의 운영에 대한 대응방안을 모색하고자, 헬스케어 시설의 종사자들을 대상으로 연구를 진행하였다. 종사자들이 지각하고 있는 개인 차원에서의 동기부여와 리더십, 시설 차원에서의 조직 민주성과 조직학습의 변인들을 융합적으로 병렬시켜서 다중매개 효과를 실증 분석하는 것이다.

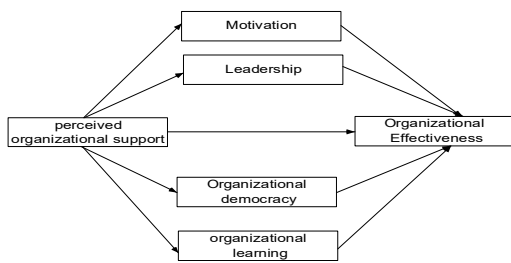


Fig. 1. Research plan model

2.2 연구참여대상

본 연구대상은 H 지역에 소재한 헬스케어 시설 종사자를 대상으로 설문을 실시하였다. 본 연구에서 대상으로 하는 표본은 비확률적 표집 방법으로서 2021년 1월 20일부터 2월20일까지 자기 보고식 설문으로 시행하여 수집하였다. 총 225부가 수집되었다. 이중 분석 가능한 210부를 분석하였다. 대상자 중 남성 84명(40.0%), 여성 126명(60.0%)이었다. 연령은 30대 이하 33명(15.7%), 40대 76명(36.2%), 50대 72명(34.34%), 60대 이상 29명(13.5%)이었다. 시설 유형별로는 이용 79명(37.65%), 생활 131명(62.43%)이었다. 직위별은 시설장 33명(15.78%), 상급관리 41명(19.5%), 중간관리 53명(25.2%), 평직원 83명(39.5%)이었다.

2.3 연구측정도구

연구를 위해 사용된 도구는 조직지원인식, 동기부여,

리더십, 조직 민주성, 조직학습으로 다음과 같이 구성하였다. 척도는 리커트 척도를 사용하였고, 5점(1:전혀 아님 ~ 5:매우 그림). 척도로 측정되었다. 점수가 높을수록 변인이 높다는 것을 의미한다. 첫째, 조직지원인식은 Eisenberger와 Huntington(1986)[6]이 개발한 척도를 사용하여 연구 취지에 부합되는 단일 문항으로 총 9 문항을 수정 보완하여 사용하였다. “우리 헬스케어 시설에서는 나에게 문제가 생겼을 때, 시설에서 도움을 준다.” “헬스케어 시설은 내가 흥미롭게 업무를 수행할 수 있도록 지원한다.” 등을 들 수 있다. Cronbach's α 는 .925이었다. 둘째, 동기부여는 Tierney et al. (1999)[21] 이 사용한 척도를 수정 보완하여 단일 문항으로 6문항으로 구성하여 사용하였다. “나는 헬스케어에 대한 복잡한 문제도 찾아서 해결하는 것을 즐긴다.”, “나는 헬스케어 향상을 위한 새로운 아이디어를 제안하는 것을 즐긴다.” 등을 들 수 있다. Cronbach's α 는 .784이었다. 셋째, 리더십은 Bass & Avolio(2000)[22]가 개발한 MLQ-5X를 기초로 참조하여, 본 연구에 맞게 수정하여 2개 하위요인(변혁적 리더십, 거래적 리더십)으로 총 16문항으로 구성하여 사용하였다. “나의 상사는 내가 목표를 이룰 수 있다는 확신감을 심어 준다.”, “나의 상사는 목표달성을 위해 직원들에게 보상과 처벌을 적절하게 사용한다.” 등을 들 수 있다. Cronbach's α 는 .957이었다. 넷째, 조직 민주성은 한국사회복지사협회(2007)[23]에서 사용한 척도 인사관리의 운영의 합리성, 시설의 운영정책에 대한 합리성, 투명한 재정운영 등 3문항을 사용하였다. Cronbach's α 는 .914이었다. 다섯째, 조직학습은 Huber(1991)[18]는 조직학습을 측정하기 위한 변수로 본 연구 맞게 수정 보완하여 4개 하위요인(지식획득, 정보 확산, 정보해석, 조직기억)으로 총 20문항으로 구성하여 사용하였다. “우리 헬스케어 시설 종사자들은 정기적으로 세미나 등에 참석한다.”, “우리 헬스케어 시설은 업무 데이터베이스를 항상 최신으로 업데이트하고 있다.” 등을 들 수 있다. Cronbach's α 는 .938이었다. 여섯째, 조직 효과성은 Robbins. (1990)[24]의 목표달성접근, 체제접근, 전략환경요소 접근, 경합적 가치접근의 연구를 기초로 하여 본 연구에 맞게 4개 하위요인으로 총 16 문항으로 구성하여 사용하였다. Cronbach's α 는 .904이었다.

Table 1. Measurement Tool

Factor Analysis		QS	Reference Literature	Reliability
Perceived Organizational Support		9	Eisenberger & Huntington(1986)	.925
Motivation		6	Tierney et al. (1999)	.784
Leadership	Transformational	10	Bass & Avolio(2000)	.957
	Transactional	6		
Organizational Democracy		3	KSWA(2007)	.914
Organizational Learning	Indication Acquisition	5	Huber(1991)	.938
	Information Diffusion	5		
	Information Interpretation	5		
	Tissue Memory	5		
Organizational Effectiveness	Goal Achievement	4	Robbins. (1990)	.904
	System Approach	4		
	Strategic Environment	4		
	Contention Value	4		

2.4 연구자료 분석

본 연구에서는 SPSS 23.0 for Windows와 Process macro를 이용하여 분석하였다. 각 변인의 기술통계 및 탐색적 요인분석을 통하여 요인분석을 하였다. 요인분석 후 상관관계 분석하였으며, 이후 연구검증은 Process macro를 이용하여 연구 자료를 분석하였다.

3. 연구결과

3.1 기술통계와 상관관계

요인분석을 이용하여 추출된 조직지원인식, 동기부여, 리더십, 조직 민주성, 조직학습, 조직 효과성의 기술 통계와 상관관계분석을 실시하였다. 리더십 (M=3.592) 이 가장 높게 인식하고, 조직지원인식 (M=3.209)이 가장 낮게 인식하는 것으로 확인되었다 또한, 조직지원인식, 동기부여, 리더십, 조직 민주성, 조직학습, 조직 효과성의 변인들의 상관관계는 Table 2와 같이 유의적으로 나타났다. 상관계수는 .299~.680의 범위로 0.7 이하의 범위를 보였다. 다중공선성 위험은 없었으며, 선형적 관계가 있는 것으로 나타났다.

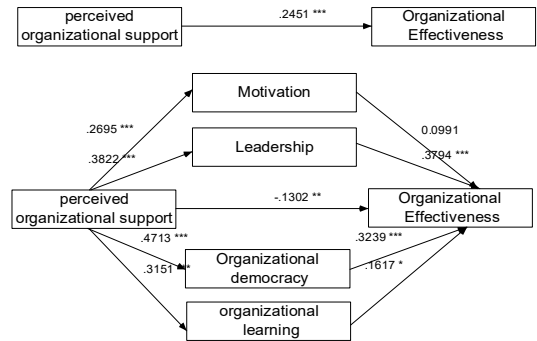
Table 2. Corrected Item-Total Correlation

	1	2	3	4	5	6
1	1					
2	.306 ***	1				
3	.456 ***	.488 ***	1			
4	.446 ***	.386 ***	.556 ***	1		
5	.423 ***	.666 ***	.543 ***	.511 ***	1	
6	.299 ***	.507 ***	.680 ***	.680 ***	.575 ***	1
M	3.208	3.574	3.592	3.510	3.450	3.482
SD	.730	.643	.612	.772	.544	.598

1 Perceived Organizational Support 2 Motivation 3 Leadership 4 Organizational Democracy 5 Organizational Learning 6 Organizational Effectiveness
*p < .05, **p < .01 ***p < .001

3.2 병렬 다중매개 효과분석

헬스케어 시설 종사자가 지각하고 있는 시설의 조직 지원인식이 조직의 효과성과의 관계에서 동기부여, 리더십, 시설의 민주성, 학습의 병렬 다중 매개 효과를 분석하기 위해서 Hayes(2018)[25]가 제안한 PROCESS macro의 모델 4번을 이용하여 부트스트래핑 5,000회를 실시하고 95% 신뢰구간을 설정하여 분석하였다. 분석한 결과는 Fig. 2와 같다.



*p < .05, **p < .01 ***p < .001

Fig. 2. Effect size by each path

각 경로별 효과는 조직지원인식은 조직 효과성($\beta = -.1302, p < .001$)에 유의한 부적 영향을 미쳤다. 또한, 조직지원인식은 동기부여($\beta = .2695, p < .001$), 리더십($\beta = .3822, p < .001$), 조직 민주성($\beta = .4713, p < .001$), 조직학습($\beta = .3151, p < .01$)에 유의한 정적 영향을 미쳤다. 리더십($\beta = .3794, p < .001$), 조직 민주성($\beta = .3239,$

$p < .001$), 조직학습($\beta = .1617, p < .05$)은 조직 효과성에 유의한 정적 영향을 주고 있는 것으로 나타났다. 동기 부여는 유의하지 않았다. 조직지원인식에서 조직 효과성 간 경로의 총효과 $\beta = .2451(p < .001)$ 이었다가 매개 변수들이 투입되면서 조직지원인식에서 조직 효과성 간의 경로의 간접효과 $\beta = -.1302(p < .01)$ 로 감소하여 조직지원인식과 조직 효과성 간의 관계를 리더십, 조직민주성, 조직학습이 다중 매개하는 것으로 나타났다.

Table 3. Multiple mediating effect verification

	β	se	95% level	
			LLCI	ULCI
Total	.2451	.0542	.1383	.3519
Direct	-.1302	.0407	-.2104	-.0500
Total Indirect	.3753	.0582	.2593	.4887
1	.0267	.0174	-.0025	.0662
2	.1450	.0322	.0848	.2116
3	.1527	.0414	.0815	.2409
4	.0509	.0249	.0049	.1032

1. Perceived Organizational Support → Motivation → Organizational Effectiveness
2. Perceived Organizational Support → Leadership → Organizational Effectiveness
3. Perceived Organizational Support → Organizational Democracy → Organizational Effectiveness
4. Perceived Organizational Support → Organizational Learning → Organizational Effectiveness

헬스케어 시설 종사자가 지각하는 조직지원인식과 조직효과성과의 관계에서 리더십, 조직민주성, 조직학습의 다중매개 효과를 검증하기 위하여 PROCESS macro의 모델 4번을 이용하였다. 5,000회의 부트스트래핑을 지정하고, 95% 신뢰구간을 설정하여 효과분석을 하였다. 그 결과는 Table 3과 같다. 분석한 결과 총매개 효과의 크기는 .3753(.2593 ~ .4887)으로 95.0% 신뢰구간에서 0이 존재하지 않아 유의한 것으로 나타났다. 단순 매개 효과 검증결과 동기부여 경로에서는 .0267(-.0025 ~ .0662)로 신뢰구간 95%에서 0이 존재하여 매개 효과가 없는 것으로 판단하였다. 리더십경로는 .1450(.0849 ~ .2116)으로 95% 신뢰구간에서 0이 존재하지 않아 유의한 것으로 나타났다. 조직민주성 경로에서는 .1527(.0815 ~ .2409)로 95% 신뢰구간에서 0이 존재하지 않아 유의한 것으로 나타났다. 조직학습 구간에서는 .0509(.0049 ~ .1032)로 95% 신뢰구간에서 0이 존재하지 않아 유의한 것으로 나타났다.

Table 4. Specific mediating effect size

effect size	β	se	95% level	
			LLCI	ULCI
1	-.1183	.0357	-.1891	-.0484
2	-.1260	.0478	-.2262	-.0419
3	-.0242	.0348	-.0912	.0479
4	-.007	.0512	-.1141	.0863
5	.0941	.0437	.0112	.1841
6	.1017	.0447	.0217	.1961

- 1 Motivation — Leadership
- 2 Motivation — Organizational Democracy
- 3 Motivation — Organizational Learning
- 4 Leadership — Organizational Democracy
- 5 Leadership — Organizational Learning
6. Organizational Democracy — Organizational Learning

조직지원인식과 조직효과성과의 관계에서 리더십, 조직민주성, 조직학습의 상호 매개 효과 크기의 차이를 Table 4와 같이 분석하였다. 분석한 결과 리더십과 조직학습, 조직민주성과 조직학습 간에 유의미한 차이가 있었다. 리더십 매개 효과가 조직학습보다 높았고, 조직민주성이 조직학습보다 매개 효과가 높았다. 리더십과 조직민주성 간에는 차이가 없었다. 따라서 조직지원인식과 조직효과성 관계에서 리더십, 조직민주성, 조직학습은 다중 매개하므로 조직 효과성은 조직지원인식의 직접적인 영향을 받기도 하지만, 리더십, 조직민주성, 조직학습을 통해 간접적인 영향을 받게 된다.

4. 결론 및 제언

본 연구에서는 헬스케어 시설 종사자 210명을 대상으로 조직지원인식이 조직효과성에 미치는 영향을 연구하였다. 동기부여, 리더십, 조직민주성, 조직학습을 융합적으로 결합하여 병렬 다중매개 효과를 분석하였다. 연구의 결과는 다음과 같이 나타났다.

첫째, 조직지원인식, 동기부여, 리더십, 조직민주성, 조직학습, 조직 효과성은 모두 상관관계를 유지하였고 모두 통계적으로 유의하였다. 조직효과성과 리더십과 조직효과성과 조직민주성의 관계가 비교적 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 종사자들에게 지향적인 방향과 도전 목표제시와 종사자들에게 인간적으로 존중하는 신뢰관계의 리더십과 조직효과성과의 유의한 정적관계를 형성하는 연구와 일치한다[14,26]. 또한, 조직민주성은 조직의 성과에 유의한 정적관계를 형성한다는 연구와도 일치한다[27]. 코로나19와 같은 상황에서는 헬스케어 시설이 종사자들에 자기직무에 맞는

재량권을 가지고 직무를 수행할 수 있도록 신뢰관계를 형성할 때 조직의 효과성이 높아진다는 것으로 판단된다. 그리고 종사자들의 시설운영 참여를 보장해주는 조직의 민주성을 발휘할 때 조직의 효과성이 극대화할 수 있다는 것을 시사한다. 위기상황에서 헬스케어시설의 특성상 선초치 후보고형의 직무매뉴얼이 개발되어 평소 훈련이 되어야 한다. 이 과정에서 시설은 종사자들과 운영 참여를 통한 신뢰관계를 형성하면서 직무분담에 맞는 권한위임과 재량권을 부여하여 바로 조치하고 행동 할 수 있는 역량강화 시스템이 개발되고 운영되어야 할 것으로 사료된다.

둘째, 헬스케어 시설 종사자들은 조직지원인식이 조직효과성과의 관계에서 리더십, 조직 민주성, 조직학습의 매개로 조직 효과성이 높아진 것으로 나타났다. 즉, 헬스케어종사자들은 조직지원인식이 조직 효과성에 영향을 미치지만, 리더십, 조직 민주성, 조직학습을 매개로도 영향을 받은 것으로 나타났다. 이는 리더십[26], 조직 민주성[16], 조직학습[28]이 조직효과성에 간접 영향을 미치는 매개변수 연구들과도 맥을 같이한다. 코로나19와 같은 위급상황에서는 종사자들의 동기부여와 같은 개인 심리적 차원보다. 종사자들과 상호교류 하면서 신뢰를 기반으로 하는 영향력 있는 리더십이 더 중요하다고 판단된다. 또한, 시설의 투명성과 종사자들의 참여를 기반으로 하는 조직 민주성과 환경 분석과 전략적 접근의 팀워크와 네트워크를 기반으로 하는 조직학습이 헬스케어 시설에서는 중요하다고 판단된다. 헬스케어시설은 종사자와 이용자, 종사자와 이용자보호자 간의 소통은 믿음과 신뢰를 기반으로 형성된다. 이 관계에서 시설은 종사자들에게 믿음을 가지고 직무범위 내에서 업무권한과 재량권을 가지고 업무를 수행할 때, 최 일선에 있는 시설운영의 구성원으로서 조직의 효과성을 높일 수 있다는 것을 시사한다. 종사자들이 시설운영에 참여하고 의견을 자유로이 소통하는 시스템이 갖추어지고, 시설운영과 직무역량에 대한 학습이 체계적으로 이루어졌을 때, 위기상황에서는 조직효과성을 높이는 중요한 요인으로 작용할 수 있고 생각된다.

셋째, 매개효과 간의 크기에서는 리더십과 조직학습, 조직 민주성과 조직학습 간에 유의미한 차이가 있었으며, 리더십 매개 효과가 조직학습보다 높았고, 조직 민주성이 조직학습보다 매개 효과가 높았다. 코로나19와

같은 팬데믹 상황에서는 시설의 리더십이 가장 필요하다. 리더십을 기반으로 종사자들의 참여를 전제로 조직의 민주성 있는 운영과 조직학습을 위한 체계를 갖추어야 한다는 것으로 판단된다. 이는 헬스케어 시설에서는 위급상황 대응 매뉴얼 작성개발이 필요함을 시사한다. 즉, 종사자들의 책임성과 권한위임을 통해 역할을 명확히 수행할 수 있도록 규정하고, 종사자들의 참여를 전제로 각 단계별 팀워크와 시설전체 운영의 네트워크를 촘촘한 시스템체계가 이루어져야 한다. 또한, 위급상황의 대응매뉴얼을 정기적이고 지속적으로 역량강화를 기반으로 하는 체계적인 조직학습 시스템이 개발되어야 한다고 사료된다.

연구 결론을 중심으로 다음과 같이 제언하고자 한다. 첫째, 코로나19와 같은 팬데믹 상황에서 헬스케어 시설 운영은 종사자의 개인요인과 조직요인을 동시 고려한 위기대응 매뉴얼개발이 마련되어야 한다. 둘째, 종사자들의 권한위임과 직무 재량권을 전제로 종사자 참여중심의 시설 운영이 이루어져야 한다. 셋째, 시설의 조직효과성을 높이기 위해서는 리더십 개발이 먼저 이루어져야 하며, 종사자들의 참여를 전제로 하는 시설의 민주성과 직원 역량강화의 조직학습이 체계적으로 이루어지는 대응체계 전략을 수립하여야 한다. 본 연구는 일부 지역을 대상으로 하였으며, 코로나19상황으로 방역과 예방이 잘 이루어진 시설 중심이어서 헬스케어 시설 전체적으로 일반화하기에는 한계성을 가지고 있다. 보다 넓은 범위의 대상으로 하는 후속연구가 필요하며, 동기부여, 리더십, 조직 민주성, 조직학습의 매개 변인 이외에도 조직지원인식과 조직 효과성의 관계에서의 매개 변인은 더 많을 수 있으므로 후속연구에서는 더욱 다양한 변인을 이용한 연구가 필요할 것으로 사료된다.

REFERENCES

- [1] L. Dominelli. (2015). The opportunities and challenges of social work interventions in disaster situations. *International Social Work*, 58(5), 659-672. DOI: 10.1177/0020872815598353
- [2] J. S. Kim & K. S. Song. (2004). A Realty on Evaluating of Role Playing in HRM : Focused on the Alternative concept of Effectiveness. *Journal of Industrial Convergence*, 2(2), 3-30.
- [3] S. Y. Choi. (2016). Hotel employees of

- organizational culture and organizational effectiveness of the relationship between Mediating Effects motivation. *Tourism Management*, 18(5), 195-212.
- [4] S. Hong & Y. W. Kim. (2018). An Analysis of Influencing Factors on Organizational Effectiveness. *The Korean Journal of Public Administration*, 27(4), 35-100. DOI: 10.22897/kipajn.2018.27.4.002
- [5] Potnuru, R. K. G. & Sahoo, C. K. (2016). HRD interventions, employee competencies and organizational effectiveness: An empirical study. *European Journal of Training and Development*, 40(5), 345-365. DOI: 10.1108/EJTD-02-2016-0008
- [6] Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507. DOI: 10.1037/0021-9010.71.3.500
- [7] A. R. Oh, K. K. Park & H. J. Yong. (2013). The Relationship of Perceived Organizational Support and Deviant Behavior in the Workplace: The Mediating Effect of Affective Commitment and The Moderating Effect of Organization-based Self-esteem. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 26(1), 119-147. DOI: 10.24230/ksiop.26.1.201302.119
- [8] Rhoades, L. & R. Eisenberger. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714. DOI: 10.1037/0021-9010.87.4.698
- [9] Shanock, L. R. & Eisenberger, R. (2006). When supervisors feel supported: Relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 91(3), 689-695. DOI: 10.1037/0021-9010.91.3.689
- [10] Brown, S. P. & T. W. Leigh. (1996). A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 358-368. DOI: 10.1037/0021-9010.81.4.358
- [11] Amabile, T. M. (1993). Motivational synergy: Toward new conceptualizations of intrinsic and extrinsic motivation in the workplace. *Human Resource Management Review*, 3(3), 185-201.
- [12] Bass, B. M. (1990). *Bass and Stodgily's handbook of leadership*(3rd ed.), New York: Free Press.
- [13] Eby, L. T., Freeman, D. M., Rush, M. C. & Lance, C. E. (2010). Motivational bases of affective organizational commitment: A partial test of an integrative theoretical model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72(4), 463-483. DOI:10.1348/096317999166798
- [14] K. H. Kim & E. G. Yun. (2010). The Effect of Leadership and Followership on Organizational Effectiveness in Welfare Center for the Old who Stay at Home. *Korean Association for Organizational Studies*, 7(3), 129-149. DOI: 10.21484/kros.2010.7.3.129
- [15] Northouse, P. G. (2004). *Leadership: Theory and Practice*. London: Sage.
- [16] Y. C. Lee & S. J. Kim. (2008). Operating Types of Welfare Service and Professionalization : Mediating Effects of Democratic Operation. *Journal of community welfare*, 27, 149-171.
- [17] Smith, R. S. & Lipsky, M. (1993). *Nonprofit For Hire : The Welfare State in the Age of Contracting*. MA : Harvard University Press.
- [18] Huber, G. P. (1991). Organizational learning: The contributing processes and the literatures. *Organization Science*, 2(1), 88-115. DOI: 10.1287/orsc.2.1.88
- [19] Argote, Linda. (2013). *Organizational Learning : Creating. Retaining and Transforming Knowledge*. Springer.
- [20] Bontis, N., M. M. Crossan & J. Hulland. (2002). Managing an organizational learning system by aligning stocks and flows. *Journal of Management Studies*, 39(4), 437-469. DOI: 10.1111/1467-6486.t01-1-00299
- [21] Tierney, P., Farmer, S. M. & Graen, G. B. (1999). An examination of leadership and employee creativity: The relevance of traits and relationships, *Personnel Psychology*, 52(3), 591-620. DOI: 10.1111/j.1744-6570.1999.tb00173.x
- [22] Bass, B. M. & Avolio, B. J. (2000). *MLQ Multifactor Leadership Questionnaire. Technical Report*. Redwood City CA: Mind Garden. five press.
- [23] Korea Social Workers Association. (2007). korean social welfare work environment white paper.
- [24] S. P. Robbins. (1990). *Organization Theory: Structure. Design and Application*. 3rded. New York: Prentice-Hall Inc.
- [25] Hayes, Andrew F. (2018). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*(2ed).

New York, NY: The Guilford Press.

- [26] S. W. Kwon & J. H. Roh. (2010). Accountability of Performance Oriented Contract Management : The Case of a Performance Based Cleanup Program in Flor. *The Korean Association for Organizational Studies*, 7(3), 129-149.
- [27] Miller, J. A. & Monge, P. R. (1986). Participation , Satisfaction and Productivity: A Meta-analytic Review. *Academy of Management Journal*, 29(4), 727-753. DOI: 10.5465/255942
- [28] M. Y. Song & E. S. Choi. (2008). The Effects of CLO's Transformational Leadership and Organizational Learning on Organizational Effectiveness in Human Resource Development Organization. *The Journal of Lifelong Education and HRD*, 4(2), 65-89.

윤 일 현(II-Hyun Yun)

[정회원]



- 2002년 2월 : 동신대학교 사회개발 대학원 사회복지학과 (사회복지학 석사)
- 2011년 2월 : 광주대학교 사회복지 전문대학원 사회복지학과 (사회복지학박사)
- 2012년 9월 ~현재 : 광주대학교 사회복지학부 부교수

- 관심분야: 지역사회복지, 웰니스, 4차 산업혁명
- E-Mail : kwinae@hanmail.net