

## 병원 직원의 갈등이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향

임경태\*

<sup>1</sup>배재대학교 실버보건학과

### The Effects of Hospital Employees' Conflicts on Their Job satisfaction and Organizational Commitment

Gyeong-Tae Lim<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Department of Gerontal Health, Paichi University

**요약** 본 연구는 병원구성원의 갈등의 결과 변수들이 직무만족과 조직몰입 등 조직유효성 변수에의 영향을 파악하고자 하였다. 연구대상자는 305명이었으며, 갈등요인 및 갈등유형별 갈등수준, 직무만족, 조직몰입 수준간의 상관성은 상관분석을 이용하였고 일반적 특성과 직무관련특성변수들을 통제한 상태에서 갈등이 갈등결과에 미치는 영향을 알기 위해서 다중회귀 분석을 실시하였다. 분석 결과는 직무만족요인으로 커뮤니케이션, 리더십, 퍼스넬리티로 인한 갈등은 전반적 직무만족, 내인 직무만족, 외인직무만족에 유의한 부의 영향을 미쳤으며, 조직몰입 요인은 상호의존성, 리더십, 퍼스넬리티가 유의한 갈등변수였다. 유형별로는 수평적 갈등은 직무만족에 영향을 미치고 수직적 갈등은 조직몰입에 영향을 미치는 변수였다. 갈등수준이 높을수록 직무만족 및 조직몰입은 낮고, 직무만족 수준이 높을수록 조직몰입은 높았음을 알 수 있다.

**Abstract** The purpose of the present study was to figure out the effects of the result variables of hospital employees' conflicts on organizational effectiveness variables such as job satisfaction and organizational commitment. The present study was conducted with 305 subjects. The correlations among conflict, job satisfaction, and organizational commitment levels by conflict factor and by conflict type were analyzed using correlation analyses and multiple regression analyses were conducted to examine the effects of intra-organizational conflicts on conflict results while general and job related characteristics variable were controlled. According to the results of analyses, conflicts due to job satisfaction factors such as communication, leadership, and personality had significant negative effects on overall, intrinsic, and extrinsic job satisfaction levels and organizational commitment factors such as interdependence, leadership, and personality were significant conflict variables. By type, horizontal conflicts affected job satisfaction while vertical conflicts affected organizational commitment. When intra-organizational conflict levels were higher, job satisfaction and organizational commitment levels were lower and when job satisfaction levels were higher, organizational commitment levels were also higher

**Keywords :** Conflict, Job satisfaction, Organizational commitment, Hospital employees

### 1. 서론

우리나라 병원 조직은 구조 및 직능의 분담 체계가 고도의 복잡성을 가지는데 이는 병원조직이 다양한 사업목적을 가지고 있을 뿐 아니라 출산배경과 전문적 기능이

상이한 여러 전문 직종으로 구성되어 있어 인력간의 갈등이 불가피하게 존재하기 때문이다.[1]

하지만 병원조직의 핵심적 진료기능을 원만히 수행하기 위해서는 업무자체가 긴밀한 상호관련성 하에서 이루어져야 하며 병원조직은 다양한 구성원들의 긴밀한 상호

\*Corresponding Author : Gyeong-Tae Lim (Paichi University)

Tel: +82-10-3606-3000 email: gtlim6221@pcu.ac.kr

Received July 3, 2015

Accepted August 6, 2015

Revised (1st July 27, 2015, 2nd August 4, 2015)

Published August 31, 2015

작용에 의해서만 그 목적을 달성할 수 있다. 따라서 조직을 구성하는 인력 간, 업무 간 갈등을 해소하고 통합조정을 원활히 이루어내는 것은[2] 병원의 핵심적 기능을 착오 없이 수행하는데 있어 필수적인 사항이다.

인력관리에 있어 적절한 갈등관리의 필요성이 어느 때보다 강조될 필요가 있다. 물론 갈등이 역기능만을 하는 것은 아니지만 병원의 경우 순기능의 활용을 위한 조장보다는 역기능의 해소가 더 부각될 수밖에 없다. 병원 조직 구성원간의 경쟁보다는 생명과 관련된 업무간의 원활한 협조가 더 중요하기 때문이다.[3]

갈등이 미치는 영향 가운데 중요한 것으로 거론되는 것은 조직 내의 갈등은 조직간, 조직 내의 소그룹 간, 조직 내 개인 간, 개인내부의 심리적 갈등 등 여러 수준에서 고찰될 수 있다.[4]

병원조직을 구성하고 있는 다양한 구성원 중에서 진료행위에 역할 비중이 큰 의사, 간호사, 의료기사, 행정직원의 형태는 병원운영에 직, 간접적으로 큰 영향을 끼친다. 따라서 이들 집단을 선정하여 개인적 특성, 직종에 따른 업무협조관계, 인간관계에 대한 의식을 파악하여 이들 간에 발생할 수 있는 갈등의 요인, 갈등의 유형을 파악할 필요가 있다. 나아가 이러한 갈등이 조직의 성과에 어떠한 영향을 미치는지 갈등의 요인과 유형에 따라 고찰할 필요가 있다. Lee 등[5]은 단계적 회귀분석을 통해 간호사의 직무만족에는 혁신지향문화, 임상경력, 관계지향문화, 위계지향문화가 조직몰입에는 혁신지향문화와 위계지향문화가 영향을 미친다는 연구가 있었으며, Choi 등[6]은 병원 직원에게 경영이념, 비전 등을 전파하기 위한 노력이 조직몰입에 유의한 영향을 미친다는 선행 연구가 있었다.

본 연구는 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향 등을 분석하고 사회변화가 조직 환경에 미치는 영향을 이해함으로써 오늘날 모든 조직체에서 발견되는 갈등현상을 병원 조직의 유효성과 관련하여 의사, 간호사, 의료기사, 행정직원간의 심리적 갈등관계와 그 영향을 분석하여 이들에 대한 효율적인 인력관리 방안을 모색하고 효과적 병원경영 방안을 제시하는데 기초 자료를 제시하고자 시행되었다.

국내·외 문헌에 대한 체계적 분석과 검토에 근거하여 병원직원의 조직내 갈등에 영향을 미칠 수 있는 변수를 선정하는 한편, 의료인 집단의 갈등지각 수준을 조사할 수 있는 조사도구를 개발하고, 조직 내 갈등요인 및 갈등유형과 직원들의 특성요인과의 상관성을 분석하고,

조직 내 갈등요인 및 갈등유형이 그 결과변수로서 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 이에 따라 다음과 같은 가설을 설정하고 연구를 진행 한다. ‘조직 내 갈등 수준이 높을수록 직무만족은 낮을 것이다’, ‘조직 내 갈등수준이 높을수록 조직몰입은 낮을 것이다’, ‘조직 내 직무만족 수준이 높을수록 조직몰입은 높을 것이다’

## 2. 연구방법

### 2.1 연구대상 및 분석방법

본 연구는 중소 4개 병원을 대상기관으로 하고 병원 조직에 있어 주요한 집단인 의사, 간호사, 의료기사, 행정직원을 조사대상으로 선정하였다. 설문은 2014년 4월 23일부터 5월 7일까지 연구자가 각 병원을 방문하여 각 집단별 담당 책임자를 면담한 후 이들의 협조를 받아 일괄적으로 실시하되 조사도구인 설문서에 조사대상이 직접 응답기록하게 한 후 책임자가 수집하게 하였다.

설문지는 총 320부를 배부하여 308부를 회수하였으나 응답이 부실한 3부를 제외시켜 305 부를 최종 통계분석에 이용하였다.

조사된 자료는 SPSS Ver. 20.0을 사용하여 분석하였다.

조사 대상자의 일반적 특성과 직무관련 특성 등 개인적 특성요인은 빈도와 백분율을 이용하여 분석하였다. 이 특성요인들 별로 갈등요인 및 갈등유형에 따른 갈등수준의 차이 직무만족 및 조직몰입수준의 차이를 분석하기 위해서 t-검정과 분산분석을 이용하였다. 연속형 변수로 이루어진 갈등요인 및 갈등유형별 갈등수준, 직무만족, 조직몰입 수준간의 상관성은 상관분석을 이용하여 분석하였다. 또, 일반적 특성과 직무관련특성변수들을 통제한 상태에서 조직 내 갈등이 갈등결과(직무만족, 조직몰입)에 미치는 영향을 알아보기 위해서 다중회귀분석을 이용하였다. 이때, 이용한 변수선정방법은 ‘Entered’ 방식을 이용하여 분석하고자 하는 독립변수를 한꺼번에 선택하도록 하였다.

### 2.2 연구에 사용한 도구

갈등수준을 측정하기 위한 조사도구는 다음과 같다. 갈등을 요인별로 측정하기 위한 도구로서는 Dubrin, Robbins, Thomas 등의 연구를 종합하여 상호의존성, 목

표의 차, 집단 응집력, 커뮤니케이션, 리더십, 퍼스널리티 등으로 갈등요인별 갈등수준을 측정하기 위한 도구로 이용하였다. 갈등유형을 측정하기 위한 도구는 Katz와 Kahn, Robey의 분류인 수직적 갈등과 수평적 갈등으로 분류하여 갈등 수준을 측정하였던 국내 선행연구의 조사 도구를 변용하여 이용하였다[7]

### 2.2.1 연구의 틀

연구의 모형은 Fig. 1과 같다.

본 연구에서는 병원조직 내에서 갈등요인들이 높을수록 직무만족도, 조직몰입은 낮을 것이고, 직무만족도가 높을수록 조직 몰입도 높을 것이라는 가설 하에 병원조직 내 산재되어 있는 갈등요인과 갈등유형들이 갈등의 결과로서 조직유효성변수인 직무만족과 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는가를 알아보고자 하였다.

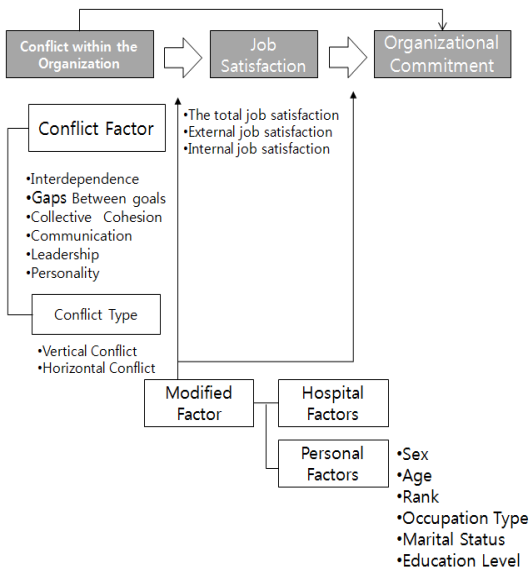


Fig. 1. The framework of the study

갈등결과변수 중 직무만족은 MSQ(Minnesota Satisfaction Questionnaire) 중 단축형 설문지를 이용하여 측정하였고, 조직몰입(organizational commitment)은 Alutto가 개발한 문항과 Mowday, Porter, Moff등의 설문문항 중 병원조직 특성에 적합한 항목을 선정하여 3문항으로 구성하여 전체 55문항으로 작성하였다.[8][Table 1]

연구에 이용된 조사도구의 신뢰도를 내적일치도 계수인 Cronbach's  $\alpha$ 값을 이용하여 알아본 결과, 조직 내 갈

등 총 24문항의 Cronbach's  $\alpha$ 값은 0.8726, 갈등요인을 측정하기 위한 총 17문항의 Cronbach's  $\alpha$ 값은 0.8411, 갈등유형 총 7문항의 Cronbach's  $\alpha$ 값은 0.6364였다.

또, 조직몰입과 직무만족의 Cronbach's  $\alpha$ 값은 각각 0.7988, 0.9146이었다.

직무만족을 내적 직무만족과 외적 직무만족으로 나누어 본 결과, Cronbach's  $\alpha$ 값은 각각 0.8646, 0.8337이었으며 신뢰도에 문제가 없는 것으로 수용된다.[9]

## 3. 연구결과

### 3.1 연구대상자의 일반적 및 직무관련특성

연구대상자의 성별 분포는 남자 80명(26.2%), 여자 225명(73.8%)으로 여자가 현저히 많았고, 연령은 29세 이하가 198명(64.9%)으로 대부분을 차지했으며 30세 이상 39세 이하는 80명(26.2%), 40세 이상 49세 이하는 22명 (7.2%), 50세 이상은 5명(1.6%)이었다. 학력수준은 전문대졸이 225명(73.8%)으로 가장 많았고 대졸 50명 (16.4%), 대학원 18명(5.9%), 고졸 12명(3.9%)순이었다. 결혼상태는 기혼자 중 배우자가 있는 경우는 127명 (41.6%), 배우자가 없는 경우는 11명(3.6%), 미혼인 경우 167명(54.8%)이었다. 이는 병원을 구성하는 인력 중 비교적 높은 비중을 차지하는 여성인력이 이제는 결혼 후에도 직장생활을 계속하고 있는 시대적 상황을 암시해 주고 있는 자료라 하겠다.

연구대상자를 직종별로 보면 의사 20명(6.6%), 간호사 165명(54.1%), 행정직원 66명 (21.6%), 의료기사 54명(17.7%)으로 구성되어 있었다. 또, 이를 직급별로 보면 원장, 부장, 과장, 행정원장, 부원장, 실장 등 직급 1에 속한 직원이 16명(5.2%), 진료과장, 감독, 수간호사 사무국장, 기획실장, 주임 등 직급2에 속한 직원이 30명 (9.8%), 인턴, 레지던트, 책임간호사, 과장, 대리, 의료기사 등 직급3에 속한 직원 60명(19.7%), 간호사, 사원, 의료기사보조 등 직급 4에 속한 직원199명(65.2%) 등이었다.

월평균 소득 수준은 150만 원 이하가 74명 24.3%, 150만 원 이상 250만 원 이하가 198명(64.9%), 250만 원 이상이 33명(10.8%)이었다.[Table 2]

**Table 1.** The contents of the variables used in the study and measuring methods

Division	Definition and contents of measured variables	Number of questions(questions)	Measurement levels
<b>Independent variables</b>			
<b>1. Conflict factors</b>			
Interdependence	States in which organization members rely on each other in achieving goals through mutual cooperation, provision of information, or cooperative activities	3 (II-1,5,13)	Measured using Likert scales 1 point : not at all so   5 points : very much so
Gaps between goals	Conflicts occurring due to gaps in expertise and areas within the same organization	3 (II-2,9,17)	
Collective cohesion	Conflicts occurring because of the inability to have group members stay in the group with efficient incentives or to conduct goal oriented behaviors to be effective for the achievement of group goals	2 (II-3,4)	
Communication	Means of actions that introduce emotions by delivering intentions and exchanging information for installation and operation of organizations for problem solving and for humane ties	3 (II-6,7,8)	
Leadership	Humane element that motivates organization members appropriately so that they act toward organizational goals	3 (II-10,11,24)	
Personality.	Characteristic quality and adapting styles(achievement needs and self-confidence)	3 (II-12,14,15)	
<b>2. Types of conflicts</b>			
Horizontal conflicts	Conflicts between colleagues due to different views in the process of handling works	3 (II-16,18,20)	Measured using Likert scales 1 point : not at all so   5 points : very much so
Vertical conflicts	Conflicts between superiors and subordinates due to different views in the process of handling works	4 (II-19,21,23,25)	
Dependent variables	Results of conflicts		Measured using Likert scales 1 point : not at all satisfactory   5 points : very much satisfactory
1 Organizational commitment	The degree to which organization members feel the sense of unity with the organization to which they belong mentally	3 (II 26~28)	
2. Job satisfaction	Emotional attitudes related to jobs	20 (III 1~20)	
Control variables	<i>Personal factors</i>		
Sex	Sexes of survey subjects	1	Male;1, female:2
Age	Ages of survey subjects	1	Enter real numbers
Education level	Education levels of survey subjects	1	1 High school graduation, 2 junior college graduation, 3 university graduation, 4 graduate school graduation
Marital status	Marital statuses of survey subjects		1 married(with or without spouse), 2 unmarried
	<i>Job related factors</i>		
Years of service	Numbers of years of service of survey subjects	1	Enter real numbers
Monthly average salary	Monthly average salaries of survey subjects	1	Enter real numbers
Job type	Job types of survey subjects	1	Doctor, nurse, administrative staff, medical technician
Class	Classes of survey subjects by job type	1	(Doctor) 1 director, 2 treatment section chief, 3 intern, resident, 4 general doctor (Nurse) 1 department head, section chief, 2 supervisor, head nurse 3 charge nurse, 4 general nurse (Administrative staff) 1 administrative director, vice-director, 2 secretary-general, planning office head, 3 section chief, deputy section chief, 4 staff member (Medical technician) 1 office head, 2 chief, 3 medical technician, 4 assistant medical technician

\* The questions are the numbers of survey tools set forth in the appendix

**Table 2.** General characteristics and Job-related of study subjects

Characteristic variable		<i>G.hospital</i>	<i>K.hospital</i>	<i>J.hospital</i>	<i>V.hospital</i>	Total
Hospital characteristic	One's sickbed	220	555	170	280	-
	Hospital one's sickbed	250	600	200	220	-
Number of patients	Outpatient	380	1,000	200	300	-
	Inpatient	220	440	160	180	-
Number of staffs	doctor	23	50	17	19	-
	Nurse	110	270	82	90	-
	Medical engineer	18	40	16	17	-
	Administrative staff	30	98	27	25	-
	General characteristics	n=80	n=78	n=80	n=67	305
Sex	Male	22(27.5)	28(35.9)	24(30.0)	6( 9.0)	80(26.2)
	Female	58(72.5)	50(64.1)	56(70.0)	61(91.0)	225(73.8)
Age	<29	51(63.8)	41(52.6)	51(63.8)	55(82.1)	198(64.9)
	30-39	20(25.0)	29(37.2)	20(25.0)	11(16.4)	80(26.2)
	40-49	5( 6.3)	8(10.3)	8(10.0)	1( 1.5)	22( 7.2)
	50세-	4( 5.0)	-	1( 1.3)	-	5( 1.6)
Education level	High school	2( 2.5)	-	7( 8.8)	3( 4.5)	12( 3.9)
	2-years college	54(67.5)	51(65.4)	60(75.0)	60(89.6)	225(73.8)
	4-years college	17(21.3)	19(24.4)	10(12.5)	4( 6.0)	50(16.4)
	Graduate school	7( 8.8)	8(10.3)	3( 3.8)	-	18( 5.9)
Marital status	Married(spouse alive)	34(42.5)	40(51.3)	34(42.5)	19(28.4)	127(41.6)
	Married(spouse died)	2( 2.5)	2( 2.6)	5( 6.3)	2( 3.0)	11( 3.6)
	Unmarried	44(55.0)	36(46.2)	41(51.3)	46(68.7)	167(54.8)
Occupations	Position					
Doctor	Sub-total	9(11.3)	5( 6.4)	6( 7.5)	-	20( 6.6)
	Director	5( 6.3)	-	2( 2.5)	-	-
	Manager	4( 5.0)	5( 6.4)	4( 5.0)	-	-
	Intern	-	-	-	-	-
	General	-	-	-	-	-
Nurse	Sub-total	44(55.0)	42(53.8)	38(47.5)	41(61.2)	165(54.1)
	Direcor	1( 1.3)	1( 1.3)	1( 1.3)	-	-
	General manager	4( 5.0)	2( 2.6)	3( 3.8)	1( 1.5)	-
	Senior	2( 2.5)	4( 5.1)	1( 1.3)	4( 6.0)	-
	General	37(46.3)	35(44.9)	33(41.3)	36(53.7)	-
Administration staff	Sub-total	16(20.0)	15(19.2)	22(27.5)	13(19.4)	66(21.6)
	Manager	2( 2.5)	3( 3.8)	3( 3.8)	1( 1.5)	-
	Staff	14(17.5)	12(15.4)	19(23.8)	12(17.9)	-
	Sub-total	11(13.8)	16(20.5)	14(17.5)	13(19.4)	-
Medical engineer	General Manager	2( 2.5)	1( 1.3)	1( 1.3)	2( 3.0)	54(17.7)
	Senior	1( 1.3)	4( 5.1)	1( 1.3)	1( 1.5)	-
	General	7( 8.8)	11(14.1)	12(15.0)	10(14.9)	-
	Assistant	1( 1.3)	-	-	-	-
Salary level (10.000won/ month)	≥ 150	17(21.3)	10(12.8)	33(41.3)	14(20.9)	74(24.3)
	151-250	52(65.0)	58(74.4)	35(43.8)	53(79.1)	198(64.9)
	≤ 251	11(13.8)	10(12.8)	12(15.0)	-	33(10.8)

Table 3. Overall Conflict Level of General characteristics and Job-related Characteristics

Characteristic variable		Sample size	Average	(Standard deviation)	p-value
Sex	Male	80	44.03	( 7.87)	.000
	Female	225	52.91	(10.16)	
Age	- 29	198	52.80	(10.08)	.000
	30-39	80	48.51	( 9.68)	
	40-00	27	40.37	( 6.62)	
Education level	High school	12	52.00	( 7.73)	.000
	2-years College	225	52.30	(10.48)	
	4-years College	50	45.78	( 7.47)	
	Graduate school	18	41.44	( 8.84)	
Marital status	Married(spouse alive)	127	48.28	( 9.30)	.002
	Married(spouse died)	11	48.91	( 5.94)	
	Unmarried	167	52.43	(11.02)	
Occupations	Doctor	20	43.30	( 8.03)	.004
	Nurse	165	51.90	( 9.94)	
	Administration staff	66	49.80	(10.66)	
	Medical engineer	54	50.19	(11.03)	
	Position <sup>1)</sup>				
Position <sup>1)</sup>	Position1	16	41.19	( 7.60)	.000
	Position2	30	46.37	( 9.83)	
	Position3	60	50.03	(10.67)	
	Position4	199	52.13	(10.01)	
Years of working	- 2	106	52.05	(11.16)	.000
	3 - 5	134	51.57	( 9.84)	
	6 - 0	63	45.84	( 8.76)	
Salary level (10,000won/month)	≥ 150	74	52.28	( 9.47)	.000
	151-250	198	51.28	(10.48)	
	≤ 251	33	42.55	( 7.99)	
Hospital	G Hospital	80	48.16	( 8.47)	.000
	K Hospital	78	46.17	( 8.62)	
	J Hospital	80	51.76	(10.84)	
	V Hospital	67	57.18	(10.29)	

1) 1. Director(Doctor), Director(Nurse), Manager(Administration staff), General manager(Medical engineer);  
 2. Manager(Doctor), General Manager(Nurse), Senior(Medical engineer);  
 3. Intern/resident(Doctor), Senior(Nurse), General(Medical engineer);  
 4. General (Doctor), General(Nurse), Staff(Administration staff), Assistant(Medical engineer)

### 3.2 연구대상자의 특성별 갈등, 직무만족 및 조직몰입

대상자의 특성별로 갈등요인과 유형을 고려한 전반적 갈등수준은 Table 3에 제시하였다. 성별은 대부분 간호사인 여자의 경우가 남자보다 갈등수준이 현저히 높았으며 연령별로는 연령이 낮을수록 갈등수준이 높았다. 교육수준별로 보면 전문대졸업자들의 갈등수준이 가장 높았으며 근무 년 수가 적을수록 더 높은 수준의 갈등을 경험하고 있었다. 결혼 상태에 따라서는 미혼인 경우가 기혼에 비해 갈등수준이 높았다.

직종별로는 의사와 업무상 접촉이 제일 많은 간호사 집단이 갈등수준이 가장 높았고 다음으로 의료기사, 행정직원 순이었으며 의사가 경험하는 갈등수준이 가장 낮았다.

직급별로는 상위직급보다는 하위직급(간호사, 사원, 의료기사 등)이 경험하는 갈등수준이 다른 직급에 비해 더 높았다. 급여수준은 낮을수록 경험하는 갈등수준이 높았다.

또, 병원별로 직원들이 경험하는 갈등수준에도 유의한 차이가 있었는데, 연구대상 4개 병원 중에서 K병원 직원들이 경험하는 갈등수준이 가장 낮았고 V병원 직원이 가장 높았다.

성별로 직무만족의 수준을 비교하면, 전반적 직무만족, 외인직무만족 및 내인직무만족은 모두 남자가 여자에 비해 유의하게 높았다. 이를 연령별로 보면 전반적 직무만족, 외인직무만족, 내인직무만족 모두 높은 연령계층에 속한 직원들이 유의하게 높았다.

또, 교육수준에 따라서 보면 전반적 직무만족, 외인직무만족, 내인직무만족 모두 전문대 졸업자들이 가장 낮았고, 다음으로 고졸, 대졸, 대학원졸업의 순이었으며, 이러한 차이는 통계적으로 유의하였다. 결혼상태에 따라서는 미혼이나 기혼 무배우 직원들에 비해 기혼 유배우자의 직무만족 수준이 유의하게 높았다.

갈등결과지표로 조사된 변수들 중 조직몰입의 점수를 연구대상자의 일반적 특성에 따라 분석한 결과를 Table 4에 제시하였다.

성별로 보면, 남자직원의 조직몰입점수가 여자직원들의 조직몰입점수에 비해 유의하게 높았으며, 연령별로 보면 40세 이상 직원의 조직몰입점수가 30-39세 직원과 29세 이하 직원들의 조직몰입점수에 비해 유의하게 높았으며, 연령계층이 높아질수록 조직몰입이 증가하는 경

향이 있었다.

교육수준별로 보면 대졸과 대학원졸업 직원들의 조직몰입점수가 고졸과 전문대졸 직원들의 조직몰입점수에 비해 유의하게 높았다. 또, 결혼 상태별로 보면 기혼/유배우자의 조직몰입점수가 기혼/무배우자나 미혼 직원들의 조직몰입점수에 비해 유의하게 높았다. 전반적 갈등수준과 갈등요인별 갈등수준, 갈등유형별 갈등수준과는 유의한 양의 상관관계가 있었다. 전반적 갈등수준은 조직몰입과 유의한 음의 상관관계가 있었는데 어떠한 요인별, 유형별 갈등수준이라도 높게 인지할수록 조직몰입은 낮았다. 직무만족은 전반적 갈등수준, 요인별, 유형별 갈등수준과 모두 유의한 음의 상관관계가 있었으며 내인 직무 만족과 외인 직무만족과도 각각 유의한 음의 상관관계가 있었다. 이에 반해 직무만족과 조직 몰입은 유의한 양의 상관관계가 있었는데 전반적 직무만족, 내인 직무만족, 외인 직무만족을 높게 인지하면 조직몰입도 증가하는 관계가 있었다.

### 3.3 조직 내 갈등과 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향

조직몰입점수를 종속변수로 갈등요인(모형1), 갈등유형(모형2), 내인 및 외인 직무만족(모형3), 갈등요인, 갈등유형 및 직무만족(모형4)을 독립변수로 하고 개인의 사회 인구학적 변수들과 직종 및 직급, 병원의 종류, 재직기간, 급여수준 등을 통제변수로 하여 다중회귀분석을 시행한 결과를 Table 5에 제시하였다.

#### 3.3.1 회귀모형1

조직몰입을 종속변수, 갈등요인을 독립변수로 한 회귀모형1의 결정계수( $R^2$ )는 0.518로 모형은 적합하였다 ( $F=13.122$ ;  $p=0.000$ ).

상호의존성, 리더쉽, 퍼스낼리티로 인한 갈등은 조직몰입이 유의한 영향을 미치는데 회귀계수는 각각 -0.497( $p=0.007$ ), -0.0739 ( $p=0.000$ ), -0.983( $p=0.000$ )이었다. 갈등점수가 1점 증가할 때마다 조직몰입점수는 각각 0.497점, 0.739점, 0.983점 감소하는 관계가 있음을 의미한다. 통제변수 중 유의한 관련성이 있는 변수는 교육수준, 근무 년 수, 근무병원 등이었는데, 대학원졸업 직원, 근무 년수가 증가할수록, J병원과 V병원에 근무하는 직원의 조직몰입점수가 유의하게 낮았다.

Table 4. Organization commitment by general characteristic Unit: Mean(SD)

variable		Sample size	Average	(SD)	p-value
Sex	Male	80	8.08	(1.99)	.000
	Female	225	6.34	(1.91)	
Age	- 29	198	6.29	(1.85)	.000
	30 - 39	80	7.28	(1.98)	
	40 - 00	27	9.11	(2.12)	
Education level	High school	12	6.50	(1.51)	.000
	2-years College	225	6.34	(1.88)	
	4-years College	50	7.88	(1.86)	
	Graduate school	18	9.67	(2.03)	
Marital status	Married(spouse alive)	127	7.46	(2.08)	.000
	Married(spouse died)	11	6.55	(2.30)	
	Unmarried	167	6.31	(1.93)	
Occupations	Doctor	20	8.95	(1.91)	.000
	Nurse	165	6.36	(1.90)	
	Administration staff	66	7.12	(1.93)	
	Medical engineer	54	6.93	(2.29)	
Position <sup>1)</sup>	Position1	16	9.63	(2.13)	.000
	Position2	30	7.90	(1.81)	
	Position3	60	6.78	(2.22)	
	Position4	199	6.41	(1.83)	
Years of working	- 2	106	6.56	(2.03)	.010
	3 - 5	134	6.63	(1.98)	
	6 - 0	63	7.48	(2.21)	
Salary level (10.000won/month)	≥ 150	74	6.61	(1.83)	.000
	151-250	198	6.52	(1.98)	
	≤ 251	33	8.91	(2.01)	
Hospital	G Hospital	80	7.50	(1.79)	.000
	K Hospital	78	7.38	(2.03)	
	J Hospital	80	6.54	(2.14)	
	V Hospital	67	5.58	(1.79)	

1) 1. Director(Doctor), Director(Nurse), Manager(Administration staff), General manager(Medical engineer);

2. Manager(Doctor), General Manager(Nurse), Senior(Medical engineer);

3. Intern/resident(Doctor), Senior(Nurse), General(Medical engineer);

4. General (Doctor), General(Nurse), Staff(Administration staff), Assistant(Medical engineer)

\* ; p<0.05, \*\* ; p<0.001, \*\*\* ; p<0.000



**Table 5.** Results of regression analysis of the effects of intra-organizational conflicts and job satisfaction on organizational commitment

		Model <sup>2)</sup>		Model1		Model2		Model3		Model4	
Independent variables		Regression coefficients	p-value	Regression coefficients	p-value	Regression coefficients	p-value	Regression coefficients	p-value	Regression coefficients	p-value
Constant term		10.301	0.000	9.306	0.000	0.138	0.928	4.320	0.016		
Sex	Female/male	0.301	0.397	0.008	0.983	0.093	0.784	0.265	0.423		
Age	Real age	0.043	0.120	0.038	0.193	0.023	0.379	0.027	0.285		
Education level	4-years College/ High school, 2-years College	0.199	0.533	0.692	0.041	0.649	0.033	0.423	0.155		
	Graduate school/ High school, 2-years College	1.505	0.018	2.075	0.002	2.468	0.000	2.107	0.000		
Marital status	Married(spouse died)/ Married(spouse alive)	-0.293	0.567	0.038	0.944	0.283	0.564	0.118	0.804		
	Unmarried/Married(spouse alive)	-0.087	0.719	-0.132	0.608	-0.024	0.916	-0.022	0.923		
Occupations	Nurse/Doctor	1.118	0.218	1.228	0.209	2.579	0.004	1.855	0.030		
	Administration staff/Doctor	1.642	0.079	1.643	0.103	2.885	0.001	2.185	0.013		
	Medical engineer/Doctor	1.390	0.116	1.184	0.212	2.790	0.001	2.211	0.008		
Position <sup>1)</sup>	Position2/ Position1	-0.653	0.212	-1.026	0.065	-0.840	0.093	-0.588	0.224		
	Position3/Position1	-0.931	0.094	-1.382	0.019	-1.144	0.030	-0.755	0.141		
	Position4/Position1	-0.961	0.163	-1.403	0.055	-0.989	0.134	-0.578	0.366		
Years of working	(Real Years of Working)	-0.128	0.004	-0.091	0.052	-0.090	0.032	-0.103	0.011		
Salary level	(Real Years of Working)	0.002	0.184	0.001	0.713	0.002	0.067	0.002	0.063		
Working in Hospital	K Hospital/ G Hospital	-0.032	0.900	-0.212	0.440	-0.094	0.702	-0.068	0.775		
	J Hospital/ G Hospital	-0.527	0.035	-0.669	0.013	-0.447	0.065	-0.379	0.103		
	V Hospital/ G Hospital	-0.631	0.021	-0.971	0.001	-0.620	0.018	-0.372	0.145		
Conflict factors	Interdependence	-0.497	0.007					-0.379	0.026		
	Goal difference	0.004	0.985					-0.020	0.910		
	Collective cohesion	-0.110	0.530					-0.027	0.870		
	Communications	-0.241	0.127					-0.013	0.932		
	Leadership	-0.739	0.000					-0.215	0.243		
	Personality	-0.983	0.000					-0.716	0.000		
Conflict type	Horizontal conflict			-0.034	0.877			0.348	0.098		
	Vertical conflict			-1.420	0.000			-0.555	0.019		
Job satisfaction	Endogenous Job satisfaction					0.129	0.000	0.097	0.000		
	Exogenous Job satisfaction					0.109	0.002	0.076	0.049		
R <sup>2</sup>		0.518		0.431		0.528		0.599			
F		13.122(23)		11.358(19)		20.134(16)		15.187(27)			
p-value		0.000		0.000		0.000		0.000			

1) 1. Director(Doctor), Director(Nurse), Manager (Administration staff), General manager (Medical engineer);  
 2. Manager(Doctor), General Manager(Nurse), Senior (Medical engineer);  
 3. Intern/resident(Doctor), Senior(Nurse), General (Medical engineer);  
 4. General(Doctor), General(Nurse), Staff(Administration staff), Assistant(Medical engineer)

2) The regression model is that the dependent variables are the organizational commitment and independent variables are different.

### 3.3.2 회귀모형2

조직몰입을 종속변수로 하고, 갈등유형을 독립변수로 한 회귀모형2의 결정계수( $R^2$ )는 0.431로 모형은 적합하였다( $F=13.122$ ;  $p=0.000$ ).

수직적 갈등이 회귀계수 -1.420( $p=0.000$ )로 유의한 영향을 미치는데 수직적 갈등점수가 1점 증가할 때마다 조직몰입점수는 1.420점 감소하는 관계가 있음을 의미한다.

교육수준, 직급, 근무병원 등이 관련변수인데 학력이 높을수록 조직몰입 점수가 높고 직급3에속한 직원과 J병원과 V병원에 근무하는 직원의 조직몰입점수가 유의하게 낮았다.

### 3.3.3 회귀모형3

조직몰입을 종속변수로 하고, 직무만족을 독립변수로 한 회귀모형3의 결정계수( $R^2$ )는 0.528 으로서 모형은 적합하였다( $F=20.134$ ;  $p=0.000$ ). 내인 직무만족과 외인 직무만족이 유의한 영향을 미치는 변수였으며 회귀계수는 각각 0.129( $p=0.000$ ), 0.109( $p=0.002$ )였다. 이는 내인 직무만족 점수와 외인 직무만족 점수가 1점 증가할 때마다 조직몰입점수는 각각 0.129점, 0.109점 증가하는 의미이다.

### 3.3.4 회귀모형4

조직몰입을 종속변수로 하고, 갈등요인, 갈등유형 및 직무만족을 독립변수로 한 회귀모형4의 결정계수( $R^2$ )는 0.599로 모형은 적합하였다( $F=15.187$ ;  $p=0.000$ ).

모형1, 모형2, 모형3에 투입했던 독립변수들을 모두 투입하였으나 세 모형의 결정계수의 합에 비해 매우 작았다. 이는 갈등요인, 갈등유형, 및 직무만족 간에 공분산이 큼을 의미한다. 조직 내 갈등은 직무만족을 통해 간접적으로 조직몰입에 영향을 미칠 가능성이 매우 큼을 시사한다.

### 3.3.5 기타

연구대상자의 특성변수와 함께 직무만족을 함께 투입하여 직무만족을 통제하면 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 변수로 상호의존성, 퍼스널리티인데 회귀계수는 각각 -0.379( $p=0.026$ ), -0.716 ( $p=0.000$ )이었다. 이는 갈등 점수가 1점 증가할 때마다 조직몰입점수는 각각 0.379점, 0.716점 감소하는 관계를 의미한다.

통계변수들 중 교육수준, 직종, 근무 년 수 등이 유의한 관련성이 있었으며 대학졸업 직원과 대학원졸업 직원, 급여수준이 증가 할수록 조직몰입 수준이 유의하게 높았고, 근무 년 수가 증가함에 따라 조직몰입점수는 유의하게 감소하였다(회귀계수=-0.103,  $p=0.011$ ). 근무하는 병원에 따른 조직몰입 점수의 차이는 유의하지 않았다.

## 4. 고찰 및 결론

본 연구는 병원에서 서비스 제공자의 관점이 소비자 측의 편의와 가치로 옮겨가는 현실에서 환자가 원하는 세련되고 통합된 서비스 제공이 절실한데 이를 위한 갈등수준이 높은 병원조직의 갈등을 관리하고 갈등요인과 갈등유형을 조직의 유효성과 관련하여 파악하고 이해하는 노력이 선결 되어야 하는 입장에서 시의 적절하다 할 것이다.

관련변수의 측정에 사용된 조사도구들은 신뢰도 (0.6364- 0.9146)에서 문제가 없으며 가설 검정을 위한 분석모형으로 다중회귀분석을 이용하였으며 병원 직원 대상으로 진행된 연구에서도 무리는 없었다.[10,11,12]

하지만 회귀분석 결과는 낮은 수준의 갈등요인들이 직무만족과 조직몰입 등 조직유효성에는 더 많은 영향을 미치고 있다는 점은 유념할 필요가 있는 결과였다.

직종별 갈등 수준은 간호사의 경우 수평적, 수직적 갈등을 가장 높게 인지하고 있으며 Huh[7]의 연구에서도 간호직의 특성으로 인한 결과와 해소 방안의 부재 등으로 같은 결과를 도출하고 있다.[13] 하지만 수련의가 연구대상에 포함된 Ryu[3]의 결과와는 상이 했고 Shin[8]의 연구와는 결과가 일치했다.

연구대상자의 특성별로 직무만족과 조직몰입의 결과는 남자, 높은 연령층, 높은 교육수준, 기혼직원, 많은 근무연수, 높은 급여, 의사집단에서 높게 나타나 Lee[14], Lee등[15], Lee등[16], Kwon등[17]의 연구 결과와 일치 하였으나 갈등 수준과는 역의 상관관계가 있음을 추정해 볼 수 있었다[12,18]

회귀분석을 통한 직무만족에 영향을 미치는 갈등요인과 갈등유형을 분석하면 커뮤니케이션, 리더쉽, 퍼스널리티로 인한 갈등이 전반적 직무만족, 내인 직무만족에 부의 영향을 미쳤고 커뮤니케이션과 리더십으로 인한 갈

등은 외인직무만족에 유의하게 부의 영향을 주는 갈등요인 이었다.

이는 동일한 분석모형을 선택한 Huh[7]의 연구 결과와는 일치하지 않았다. 커뮤니케이션이 원만하면 갈등요인 점수는 상승하는 것으로 처리했기 때문이며 본 연구에서는 갈등수준이 높으면 직무만족이 높다는 가정을 수용하기 어려워 갈등수준이 높을수록 갈등 점수가 높아지도록 처리했기 때문이다. 동일한 변수를 투입한 모형의 설명력은 본 연구가 선행연구보다 높았다.

외인직무만족은 퍼스널리티로 인한 갈등은 유의한 영향을 미치지 못했는데 외인직무만족이 근로조건이나 위생요인에 영향을 받지만 내적동기요인에 가까운 퍼스널리티로 인한 갈등과 관련이 없는 것으로 사료되어 신뢰성 있는 결과로 보았다.

갈등유형별 수평적 갈등과 수직적 갈등은 모두 직무만족에 유의한 부의 영향을 미치는 변수였는데 Ryu[3]의 연구 모델과도 일치하는 내용 이었다.

Huh[7]는 조직몰입 대신 직무몰입변수를 측정하여 결과변수로 분석하였는데 커뮤니케이션만 직무몰입에 유의한 갈등요인이었다.

하지만 Ryu[3]의 연구 결과는 리더쉽과 집단응집력을 제외한 갈등요인이 직무몰입에 부의 영향을 주는 변수였는데 이는 연구대상병원이 대학병원과 일반 종합병원의 차이였다.[19,20]

조직몰입에 대한 갈등요인과 갈등유형의 분석 결과는 상호의존성, 리더쉽, 퍼스널리티 등이 유의한 영향을 미치는 변수였는데 직무만족의 유의한 변수와는 차이가 있었다.

이는 조직 내 갈등이 직무만족에 직접적 영향을 미치고 조직몰입에는 직무만족을 매개로 직간접적인 영향을 미친다는 본 연구의 가설과 일치한다. 이는 직무만족, 갈등요인, 갈등유형 변수를 회귀모형에 투입한 결과에서도 명확하였다.

갈등요인 중, 직무만족에 유의한 영향을 미치는 커뮤니케이션과 리더십으로 인한 갈등은 직무만족을 매개로 하여 조직몰입에 영향을 미치며, 퍼스널리티로 인한 갈등은 직접적 영향과 직무만족을 매개로 한 영향을 모두 가진다.

상호의존성으로 인한 갈등은 직접 조직몰입에 영향을 미치는 요인이다.

갈등의 유형별로 보면, 수평적 갈등은 직무만족에 영

향을 미치고, 수직적 갈등은 조직몰입에 영향을 미치는 변수로 추정해 볼 수 있다.

이상과 같이 ‘조직 내 갈등 수준이 높을수록 직무만족은 낮을 것이다’,

‘조직 내 갈등수준이 높을수록 조직몰입은 낮을 것이다’.

‘조직 내 직무만족 수준이 높을수록 조직몰입은 높을 것이다’

라는 가설은 모두 채택되었으나 직무만족에 영향을 미칠 것으로 판단되는 업무량 분석을 개인별로 조사하여 다변량 회귀분석에서 보정하지 못한 점과 연구모형을 이론적으로 엄정하게 구성하지 못한 한계는 있다.

본 연구의 제한점을 보완하여 지속적인 연구와 갈등해소를 위한 병원조직 성과를 위한 정책과 이론들이 정립되어야 하겠다.

## References

- [1] B.S.,Kang Preventive Medicine & Public Health, Guechuk Munwhasa co, pp.622-625, 2013.
- [2] Robbins SP. Organizational Behaviour, New York, Prentice-Hall, 1989.
- [3] C.K.Ryu, A Study on the Relationship among the Staffs of Hospital. Graduate School of Public Administration Young Nam University, 2002
- [4] Dressler G. Human Behavior : Improving Preformance of work. New York, Prentice Hall. 1979.
- [5] J.W. Lee, Y.S Eo, Effects of Organizational Cultures On Job Satisfaction and Organizational Commitment : Focused on small to Medium sized Hospitals. The Korean Jounel of health service Management, 8(3). pp.75-87. 2014
- [6] Y.J. Choi, K.S. Lee. A study on the job satisfaction and organizational commitment of hospital employees, Productivity review, 26(3), pp. 319-342, 2012.
- [7] G.S. Heo, K.S. Kim, J.W. Moon, Clinic study on the causes of conflict and conflict management in the Organization. Korean Hospital Association 25(12), pp. 4-19, 1996.
- [8] J.S. Shin, J.Y Park, S. Kam, J Ree, Hospital Employees' Conflict and Attitude Toward Patients. Korean Journal of Hospital Management , 2(1), pp. 114-136 ,1997.
- [9] Mcdowell I, Newell C. Measuring Health. New York Oxford, Oxford univ. Press, 1996.
- [10] K.N. Lee, An empirical study on conflict among

professional. Administration, Graduate School Cheng Ju University, 1992

- [11] D.W.Han, Job Satisfaction and Commitment of General Hospital Employees Journal of Preventive Medicine and Public Health, 28(3), pp.588-608, 1995
- [12] H.S Hwang, M.S Hong . A Comparative study Nurses' Role Conflict and Job Satisfactions in ICU and General Unit. Department of Nursing Chonnam University Medical School, Chonnam Reseach Institute of Nursing Science, 6(1), pp. 51-66, 2001.
- [13] S.K Lee, J.O. Park. Relationship among Autonomy Perceived by Nurses, Group Cohesiveness, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Job Motivation, and Purpose of employment. Korean Academy of Nursing Administration, 2(1), pp. 5-15, 1996.
- [14] Y.M. Lee. Organizational commitment and its related factor among medium hospitals of nurse, Journal of the Korea Academia Industrial Cooperation Society, 12(11), pp. 4764-4769, 2011.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2011.12.11.4764>
- [15] J.H. Lee, S.J. Jin, H.J. Ju. Impact of the Organizational commitment and organizational culture of nursing and turnover intention on the job satisfaction of public hospital nurse, korean Association of Health and medical sociology 30: pp. 205-230, 2011.
- [16] H.S. Lee, S.H. Kim, S.H. Kim, S.K. Hwang, The Effect of workers Job satisfaction and Turnover Intention of Health Service Management 6(3), 99. 107-115, 2012.
- [17] H.J. Kwon, B.H. Suk, S.J. Chee, Y.M. Ahn, Y.J. Kim, S.A. Park, K.S. Lee, S.J. Kwon, G.S. Oh, M.A. Kim. The Relationship between the Types of Nursing organizational culture, Nurse's safsifaction with Life, and Job safsifaction, Journal of korean clinical Nursing Research. 17(1) pp. 57-69, 2011.
- [18] W.H Cho . Applying the Team System in the Hospital. Journal of the Korean Hospital Association .12 , 1999
- [19] J.W. Lee, Y.S. Eo, Influencing Factors on Organizational commitment in Hospital Nurses, Journal of the korean Data Analysis Society. 13(2B), PP. 759-769, 2011.
- [20] J.H. Moon, organizational culture, Job stress and turnover Intention among Nurses in Small and Medium Sized Hospitals, Unpublished Master's Thesis, Hanyang University. pp. 23-42, 2012.

임 경 태(Gyeong-Tae Lim)

[정회원]



- 2003년 2월 : 조선대학교 보건대학원 (보건학석사)
- 2011년 8월 : 충남대학교 대학원 (보건학박사)
- 2014년 2월 ~ 현재 : 배재대학교 실버보건학과 교수

<관심분야>  
보건학, 병원행정