

직장 내 프렌드십이 조직효과성에 미치는 영향 연구

- 서울·경기지역 치과의료기관 근무자들을 중심으로 -

연세대학교 보건환경대학원

보건관리학과

유 영 숙

직장 내 프렌드십이 조직효과성에 미치는 영향 연구

- 서울·경기지역 치과의료기관 근무자들을 중심으로 -

지도 서 영 준 교수

이 논문을 석사 학위논문으로 제출함

2009년 6월 일

연세대학교 보건환경대학원

보건관리학과

유 영 숙

유영숙의 석사 학위논문을 인준함

심사위원 _____ 인

심사위원 _____ 인

심사위원 _____ 인

연세대학교 보건환경대학원

2009년 6월 일

감사의 글

눈 쌓인 교정에 처음 들어섰을 때의 설레임과 두려움이 떠오릅니다. 너무 힘든 일들이 학교생활과 함께 했기에 마무리 하는 이 시간이 더욱 벅차고 가슴 떨림으로 다가옵니다.

학문의 양심을 일깨워 주시고 긴 시간 자상하고 세심하게 지도해 주신 서영준 교수님께 마음 깊이 감사드립니다. 또한 귀한 가르침 주신 진기남 교수님, 남은우 교수님께 진심으로 감사드립니다. 아픔으로 인해 멈췄던 제게 따뜻함으로 용기 주신 이해중 교수님께 고개 숙여 감사드립니다.

언제나 교수님으로서, 선배님으로서 본보기가 되어 주시고 삶의 지표를 삼게 하시는 황윤숙 교수님, 정재연 교수님 감사드립니다. 부족하여 늘 께만 끼치는 후배 나무라지 않고 묵묵히 도와주시는 오보경 선배님, 같은 길을 가며 서로 힘이 되어 주는 동기 유은미, 안세연, 황선희에게 감사의 마음을 전합니다. 또한 나태해지려는 선배에게 자극이 되어 힘을 주는 후배 선경이와 논문을 위해 애써주었던 심수현, 장한나, 유지희, 김연희 선생님과 후배들에게 감사의 마음을 전합니다.

항상 노력해야 해야 함을 실천으로 보여주신 수지예치과 이형주 원장님과 이현희 원장님, 항상 온화한 마음으로 후배들에게 본이 되어 주시는 여인경 부장님, 따뜻한 수지예치과 가족 모두에게 감사의 마음을 전합니다.

투병 중에도 딸의 공부가 중단되지 않도록 애써주시고 어린 손주 돌봐주시느라 고생하신 엄마와 아버지, 부족한 며느리 맡없이 지켜봐 주시는 시부모님께 감사드립니다. 아픈 언니, 엄마 지켜보며 위로가 되어준 나의 마음 속 친구인 동생 경덕과 현섭씨, 가족의 화목을 위해 애쓰는 새언니, 오빠, 조카 서영·재영과 호주의 큰 언니 같은 시누이와 조카 은서와 기쁨을 함께 합니다.

마지막으로 늦은 나이에 시작한 공부, 용기 잃지 않게 끝까지 도와주고 함께 해준 남편 김형순과 대학원 과정 중 태어나 함께 고생한 멋진 아들 동현에게 무한한 사랑과 감사의 마음을 전합니다.

모든 일이 혼자가 아니라 함께 일 때 가능함을 그 무게가 가벼워짐을 느낍니다.
항상 감사하는 마음으로 살아가도록 노력하겠습니다.

2009년 6 월

유 영숙

< 차 례 >

표차례	iii
그림차례	iv
국문요약	v

제 1 장 서론

제1절 연구의 배경	1
제2절 연구의 목적	3

제 2 장 이론적 고찰

제1절 프렌드십에 관한 선행 연구	4
제2절 조직효과성에 관한 선행연구	5
제3절 프렌드십과 조직효과성에 관한 연구	10

제 3 장 연구 방법

제1절 연구대상 및 자료수집 방법	11
제2절 변수의 측정	11
제3절 연구모형	12
제4절 분석방법	14

제 4 장 연구결과

제1절 응답자의 인구사회학적 특성별 분포	15
제2절 프렌드십 관련요인 분석	17

제3절	프렌드십 유형분석	21
제4절	프렌드십과 조직효과성의 관계 분석	23
제5절	프렌드십이 조직효과성에 미치는 영향 분석	25
제 5 장	고찰	31
제 6 장	요약 및 제언	
제1절	연구결과의 요약	34
제2절	연구의 제한점 및 제언	37
참고문헌		38
부록(설문지)		44
영문요약		54

표 차례

<표-1>	인구사회학적 특성.....	16
<표-2>	상사, 동료 및 부하와의 프렌드십 수준	17
<표-3>	절친한 친구 수	18
<표-4>	프렌드십 관계 방해요인	19
<표-5>	친구의 존재	19
<표-6>	친구가 중요한 이유	20
<표-7>	친구가 중요하지 않은 이유	21
<표-8>	유형별 프렌드십에 대한 인식	22
<표-9>	상사, 동료, 부하의 프렌드십 유형에 대한 인식	23
<표-10>	프렌드십수준 상하위 집단 간 조직효과성 차이분석	25
<표-11>	독립변수간의 다중공선성	26
<표-12>	프렌드십 수준, 친구수, 프렌드십유형과 조직효과성 변수들 간의 상관관계	28
<표-13>	조직효과성을 종속변수로 한 위계적 다중회귀분석	30

그림 차례

<그림-1> 연구모형	13
-------------------	----

국문요약

직장 내 프렌드십이 조직효과성에 미치는 영향 연구

연세대학교 보건환경대학원

보건관리학 전공 유 영숙

지도교수 서 영준

본 연구는 치과의료기관 내의 프렌드십 수준을 진단해 보고, 조직 내 구성원들의 프렌드십이 조직효과성에 미치는 영향을 연구하여, 치과의료기관 조직 구성원간의 긍정적인 관계 형성을 통해 조직의 효과성을 높이는데 기여하고자 수행되었다.

자료는 서울·경기 지역 치과 병·의원 내의 종사자들을 대상으로 프렌드십과 조직효과성에 관한 질문들로 구성된 설문지를 배포하여 본인이 직접 기입하도록 하는 자기기입법(Self-administered Questionnaire Survey Method)을 이용하여 수집하였다.

조사기간은 2008년 10월 초순부터 11월 말까지 약 두 달간 직접 방문 및 우편을 통해 조사하였으며 총 250부를 배포한 후 240부를 회수하였으나 이 중 적합하지 않은 설문지 17부를 제외한 223부의 설문지를 유효 표본으로 설정하였다.

응답한 구성원들의 분포는 20대(67.6%)가 가장 많았고, 30대(28.7%), 40세(3.7%) 순이었다. 병원 내 직군 분포는 치과위생사(69.2%)가 가장 많았으며, 간호조무사가 22명(10.3%), 서비스 코디네이터(8.4%), 치과기공사(3.7%), 기타 (8.4%) 순으로 다양한 직군이 포함되었다. 현 근무지별로는 치과의원(58.8%)이 가장 높은 분포를 보였으며 치과병원(30.5%), 종합병원(10.3%) 순이었다.

본 연구에서 사용한 설문지는 강진구(2008) 등이 개발한 설문지를 바탕으로 다음과 같이 병원의 상황에 맞게 수정하여 사용하였다. 프렌드십의 수준은 ‘상사’,

‘동료’, ‘부하’와의 관계로 나누어 측정하였으며, 병원 내 프렌드십이 조직효과성에 미치는 영향을 알아보기 위하여 조직성과요인으로 ‘직무만족’, ‘조직몰입’, ‘팀 성과 인식’, ‘이직의도’, ‘스트레스’의 5가지 요인을 포함하여 설문을 구성하였다. 수집된 자료는 SPSS ver. 12.0 program을 사용하여 기술통계분석, 분산분석(ANOVA), t-test, 상관관계분석(Correlation Analysis), 위계적 다중회귀분석(Hierarchical Multiple Regression Analysis)의 방법으로 분석하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 프렌드십 수준은 동료와의 프렌드십 수준이 가장 높게 나타났으며 다음으로 부하와의 프렌드십, 상사와의 프렌드십 순으로 나타났다.

둘째, 프렌드십 수준과 조직효과성 변수들의 관계를 알아보기 위해 차이분석(t-test)을 실시한 결과, 상사·동료·부하와의 프렌드십 수준이 높은 상위 25% 집단이 하위 25% 집단보다 모든 조직효과성 변수들(직무만족, 조직몰입, 팀성과인식, 이직의도, 스트레스 수준)이 유의미하게 높게 나타났다.

셋째, 조직 내에 절친한 친구의 수를 빈도 조사한 결과 절친한 친구가 ‘1명 있다는 응답자(24.1%)’가 가장 많았으며 다음으로 ‘3명 있다’, ‘2명 있다’ 순이었고 조직 내 절친한 친구가 없다고 한 응답자도 27명(17.1%)이었다.

넷째, 프렌드십 유형을 살펴보면, 본인의 유형으로는 가슴형이 가장 많았고, 업무성과에 도움을 주는 유형으로는 주로 머리형이었으나, 평생친구로 삼고 싶은 유형으로는 주로 가슴형을 선택하였다. 현재 직장 내에서의 프렌드십 유형에서는 상사는 머리형, 동료와 부하는 가슴형 프렌드십이 가장 많았다.

다섯째, 인구사회학적 특성, 프렌드십 수준과 조직효과성 변수들의 관계를 알아보기 위해 상관관계를 분석한 결과 응답자의 인구사회학적 특성 중 나이와 학력, 직위가 직무만족과 양의 상관관계를 보였으며, 결혼 여부는 직무만족과 음의 상관관계를 이직의도와 양의 상관관계를 나타내었다. 직군은 직무만족, 팀 성과인식과는 음의 상관관계가 나타났으며 이직의도와는 양의 상관관계를 나타내었다.

또 상사와의 프렌드십 수준과 직무만족, 조직몰입, 팀 성과인식은 양의 상관관계를 나타내었고 이직의도, 스트레스와는 음의 상관관계가 나타났다. 동료와의 프렌

드십 수준은 직무만족, 조직몰입, 팀 성과인식은 양의 상관관계를 나타내었고 이직 의도, 스트레스와는 음의 상관관계가 나타났다. 부하와의 프렌드십 수준도 직무만족, 조직몰입, 팀 성과인식은 양의 상관관계를 나타내었고 이직의도, 스트레스와는 음의 상관관계가 나타났다. 조직 내 친구의 수는 '직무만족'과 '조직몰입'에서만 양의 상관관계를 나타내었다.

여섯째, 인구사회학적 특성과 프렌드십 수준, 조직 내 친구의 수가 조직효과성 변수들에 어떤 영향을 미치는지 알아보기 위해 조직효과성 변수들을 종속변수로 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과, 직위($\beta=.262$), 상사와의 프렌드십 수준($\beta=.297$), 동료와의 프렌드십 수준($\beta=.341$)이 직무만족에 유의한 양의 영향을 미쳤고, 상사와의 프렌드십 수준($\beta=.347$)과 동료와의 프렌드십 수준($\beta=.305$)은 조직몰입에 양의 영향을 미쳤다. 상사와의 프렌드십 수준은 팀 성과인식($\beta=.248$)에 양의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이직의도에는 상사($\beta=-.255$)·동료($\beta=-.302$)·부하($\beta=-.265$)와의 프렌드십 수준이 음의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 연구결과는 치과의료기관의 경영자가 조직 내의 긍정적인 프렌드십 형성을 위해 노력해야 함을 시사한다. 이를 위해 치과의료기관 내 구성원 간의 긍정적인 관계를 조성하는 문화를 지원해주고 다양한 위원회 및 QI활동에 적극 참여하도록 하여 구성원 간의 활발한 교류를 유도해야 할 것이며, 구성원 간 수평적이고 긍정적인 커뮤니케이션을 할 수 있도록 커뮤니케이션 관련 교육이 필요하다. 또한 구성원 간 비공식적 관계형성의 장을 마련하기 위해 체육대회, 장기자랑 대회, 동아리 활동 등에 적극적인 지원을 제공하고, 조직 내 갈등요소를 줄여나가는 고충처리제도, 멘토링제 등의 시스템적인 노력도 필요할 것이다.

제 1 장 서 론

제1절 연구의 배경

최근 치과의료 환경은 내·외부에서 많은 변화를 겪고 있다. 외부적으로는 치과 의사의 초과 배출로 인한 경쟁의 심화, 대기업의 의료자본 진출, 영리법인화에 대한 논의, 병원경영지원회사(MSO) 설립 등의 경쟁상황에 처해 있으며 내부적으로는 공동개원, 네트워크화, 대형화의 추세로 인한 조직내부의 구조적 변화에 직면하고 있다.

이러한 내·외적 환경 변화에 대응하기 위해 치과 의료기관에서는 기업의 전문적 경영기법을 적극적으로 도입·실행하고 있으며, 특히 대형화, 네트워크화 되는 치과 병원조직의 효율적인 관리와 조직효과성을 높이기 위한 노력들이 적극적으로 이루어지고 있다. 치과의료기관은 다양한 전문직종이 모여 종합적인 진료 서비스를 제공함으로써 환자의 구강건강을 회복시켜주는 공익적 성격의 기관임과 동시에 진료서비스에 대한 대가로 수익을 올려 조직을 유지하고 재투자도 해야 하는 경영체적 성격도 지닌 특수한 기관이다. 이러한 병원 간의 경쟁, 소비자들의 기대육구 증대라는 새로운 경영환경 하에서 많은 치과의료기관들이 진료의 질과 서비스 강화에 노력해 오고 있다(서영준, 2000).

지금까지 기업들은 과학적이고 시스템적인 경영관리에 치중해 왔다. 그러나 최근 들어 조직 내 사람에게 관심을 갖기 시작하면서 기업경영의 세계에서도 감정과 관계의 중요성이 날로 커지고 있다(강진구, 2009). 이에 최근의 경영학 분야에서 관심 있게 연구되고 있는 주제 중 하나가 조직 내 사람의 감정과 관계의 중요성을 다루는 프렌드십 경영(Friendship Management)이다.

프렌드십이란 일반적으로 개인의 삶 속에서 친구와의 돈독한 우정을 일컫는 말로 사용되고 있지만 조직 내 프렌드십(Workplace Friendship)은 ‘직장에서 함께 일하는 동료들과의 신뢰와 헌신, 애정의 바탕 위에 관심사와 가치를 공유하는 비배타적인 관계’라고 정의할 수 있다(강진구, 2008). 하루의 절반을 직장에서 보내는

조직원들에게 직장동료들과의 프렌드십은 개인에게 중요한 의미를 가진다. 또한 조직 내에서 서로의 성공을 진심으로 바라고 도와주는 참된 친구의 존재는 개인의 행복은 물론 조직의 발전에도 기여한다. 조직 내 친구와의 돈독한 프렌드십을 위한 기업의 다양한 활동을 ‘프렌드십 경영(Friendship Management)’이라고 한다(강진구, 2009).

기존의 조직개발이나 기업을 연구대상으로 삼고 있는 연구들은 대부분 리더십, 팀 개발 및 자기개발 등의 분야를 다루고 있으며 조직 내의 일대일 관계 즉 프렌드십의 영향력 등에 관한 연구에는 인색한 편이다(Rath, 2006). 이에 미국 갤럽연구소는 직장 내 프렌드십의 중요성을 연구하고자 2002년부터 3년간 112개 국가 총 451만 여명을 상대로 한 설문조사를 실시하였으며, 그 결과 조직 내 절친한 친구의 존재가 ‘직장만족’, ‘직무몰입’, ‘팀 성과 인식’ 등 조직의 성과향상에 도움이 된다는 것을 입증하였다(Rath, 2006).

국내 치과의료기관을 대상으로 한 연구들을 보면 고객이 치과병의원에서 얻는 만족도는 직원요인이 가장 높았으며(한수진, 1998) 치과의료기관을 선택하는데 있어서도 인적서비스 요인은 중요한 선택요인(김재욱, 2009)이었다. 치과의료기관의 조직 내 동료와의 관계가 직무만족의 가장 중요한 요소이며(엄미란, 2003) 치과의료기관 종사자들의 내부만족은 고객 서비스에 직접적인 영향을 준다(김창희, 2000)고 하였다. 이와 같이 인적요소가 조직성과에 중요한 영향을 미친다는 점을 고려해 볼 때 프렌드십 경영이 치과의료기관에서도 유효한 성과를 내리라고 추측해 볼 수 있다. 그러나 그 간의 연구는 직무만족의 한 구성요소로서 조직 내 동료 관계를 언급하는 수준에 머물러 있을 뿐 조직 내 구성원의 감성과 관계의 중요성을 다루는 프렌드십 수준 측정과 프렌드십이 조직의 효과성에 미치는 영향에 대한 연구는 매우 드문 실정이다.

이에 우리나라 치과 의료기관내의 프렌드십 수준을 진단해 보고 프렌드십이 조직의 효과성에 미치는 영향에 대한 연구를 통해 효과적인 조직경영을 모색해 보고자 한다.

제2절 연구의 목적

본 연구는 치과병의원 내 조직구성원들의 프렌드십 수준과 유형을 진단하고, 프렌드십이 조직효과성에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

본 연구의 구체적인 목표는 다음과 같다.

- 1) 치과의료기관 내 프렌드십 수준을 평가한다.
- 2) 치과의료기관 내 프렌드십 유형을 평가한다.
- 3) 인구사회학적 특성, 프렌드십 수준, 조직 내 친구의 수가 조직효과성에 미치는 영향을 분석한다.

제 2 장 이론적 고찰

제1절 프렌드십에 관한 선행연구

미국 갤럽연구소의 Rath(2006)는 직장 내 프렌드십의 중요성을 연구하기 위해 프렌드십의 특성을 8가지 유형으로 분류하여 개발하였다. 이들은 8가지 프렌드십 유형을 다시 크게 두 가지 스타일로 분류하였는데, 첫째는 이성적인 방식으로 인간관계를 맺는 부류와 둘째는 감성적인 방식으로 인간관계를 맺는 부류이다.

첫 번째 이성적인 방식으로 인간관계를 맺는 성향을 지니고 있는 네 가지 유형으로는 다방면에 아는 것이 많아 여러 가지 관심사에 대화가 잘 통하는 유형인 공유형(Collaborator), 중대한 결정 시 객관적으로 바른 길이 무엇인지 냉철히 제시하는 유형의 길잡이형(Navigator), 항상 지적인 자극을 주어 많은 것을 배우고 성장하게 하는 유형의 각성제형(Mind Opener), 상대의 장점을 잘 파악해 생산적으로 이용할 수 있도록 도와주는 유형인 동기부여형(Builder)이 있다.

두 번째는 이성보다는 감성적인 방식으로 인간관계를 맺는 경향이 있는 유형들로 옹호형(Champion)은 상대의 가치관을 옹호하고 지지해 주는 자랑스럽게 생각해 주는 너그러운 유형이며, 동반자형(Companion)은 어떤 상황에도 상대를 위해 기꺼이 희생할 수 있어 함께 시간을 보내는 유형이며, 활력소형(Energizer)은 함께 있으면 즐겁고 상대방을 웃게 만드는 유머러스한 사람이며, 가교형(Connector)은 두루 인맥이 넓어 다양한 사람들과 다리를 놓아주는 사교적인 유형이다.

이와 같은 프렌드십 유형을 바탕으로 강진구(2008)는 우리나라 직장인을 대상으로 프렌드십을 연구하였다. 이 연구에서 우리나라 직장인들 사이에는 8가지 프렌드십 유형이 골고루 분포하고 있는 것으로 나타났다. 직장 상사들의 평소 행동 유형으로는 이성적인형이 감성적인형 보다 많았으며, 직장인들이 선호하는 동료의 프렌드십 유형으로 업무에 도움이 되는 사람들은 길잡이형, 각성제형, 공유형, 동기형 순으로 나타났으나, 직장 동료이지만 평생 친구로 삼고 싶은 스타일에 대한 의견은 자신의 의견을 존중해 주고 지지해 주는 옹호형과 어려운 상황에서도 진

심을 다해 도와줄 수 있는 동반자형 등 주로 가슴형 스타일을 보이는 사람들로 나타났다.

일반적으로 한국의 문화는 서구 개인주의 문화와 달리 '정(情)'의 문화이며 유대감이 높은 것으로 생각된다. 그러나 이 연구에서 한국 직장 내의 건설적인 프렌드십 수준은 100점 만점에 52.4점에 불과하였다. 국내 토종기업과 외국계 기업의 프렌드십 비교에서는 외국계 기업의 프렌드십 수준이 더 높은 것으로 나타났다.

제2절 조직효과성에 관한 선행연구

조직효과성이란 조직이 스스로 설정한 목표를 잘 달성하는 현상이고, 하나의 체제로서 적응, 통합 및 안정과 역동성을 적절히 유지할 뿐만 아니라 조직에 필요한 자원을 확보하는 능력이라고 할 수 있으며, 그 조직의 구성원들이 심리적으로 만족감을 느끼고 직무에 몰입 또는 헌신하는 상태라고 말할 수 있다(김현철, 2007)

조직에 있어 효과성은 조직평가의 기초가 되면서 조직개선의 출발점이 된다. 조직효과성은 어느 관점에서 보느냐에 따라 평가기준이 달라지는데, 일반기업의 경우 이윤이나 판매량 등을 주요지표로 조직효과성 측정에 활용하고 있고 행정조직의 경우 계량적인 방법으로 효율성을 측정한다(엄기성, 2006). Georgopoulos와 Tannenbaum(1957)은 생산성, 신축성, 조직자원의 보유에 의해 조직효과성이 측정 가능하다고 하였고, Campbell(1977)은 조직효과성 연구에서 약 30여개의 상이한 효과성 측정기준이 사용되고 있음을 발견하였다.

일반적인 조직효과성과 조직변수와의 관계에 대한 연구에서는 조직효과성을 간접적으로 측정할 수 있는 구성요소를 개발하여 활용하는 사례가 많은데, 보편적으로 조직구성원의 주관적 인식에 바탕 한 효과성의 간접적 측정방법이 활용된다(김정환, 2004). 본 연구에서는 조직효과성을 측정하는 구성 요소들 중 선행연구(강진구, 2008)에서 사용한 간접적 측정방법으로서 직무만족, 직무몰입, 팀 성과인식, 이직의도, 개인의 스트레스 정도를 측정하였다.

1) 직무만족

직무만족이란 직무에 대한 하나의 태도로써 개인의 직무 경험으로부터 얻어지는 유쾌하고 긍정적인 감정 상태로 표현된다(Locke,1976). 즉 직무만족이란 자신이 하고 있는 일에 대한 주관적이며 심리적인 반응이라 할 수 있다. 조직구성원이 자신의 직무에 대해 긍정적인 정서를 가지고 있다면 이는 곧 직무 만족도에 좋은 영향을 미치며 개인과 조직의 성장에 긍정적인 영향을 미치게 된다. 직무만족은 조직의 효과성을 향상시키기 위한 중요한 요소로써 조직 내·외적으로 다음과 같은 중요성을 가지고 있다(신유근, 1982).

첫째, 가치판단의 측면에서 하루 일과 중 대부분의 시간을 직장에서 만족감을 얻지 못한다면 개인과 조직 모두에게 불행한 일이다.

둘째, 정신건강의 측면에서 볼 때 인간의 불만은 그 자체로 끝나기도 하지만 한 부분의 불만스러움이 전이효과(Spill over effect)를 가져와 관련 없는 다른 부분의 생활까지 불만족스럽게 만드는 경향이 있으며 이로 인해 삶 자체에 까지 불만이 확대될 수 있다.

셋째, 신체적 측면에서 볼 때 스트레스의 축적은 불만족요인으로 인체에 나쁜 영향을 미친다는 의학적 견해가 있다.

넷째, 많은 경영자들이 직무 만족도가 높은 직원들이 그렇지 못한 직원들 보다 효과적으로 일하며 이는 곧 성과를 높여 준다고 생각하고 있다.

다섯째, 자신의 직무에 대해 만족도가 높은 사람들은 외부에 자신이 속한 조직을 긍정적으로 이야기하게 되어 외부에서 그 조직에 대해 호감을 갖게 하며 이러한 홍보 효과는 신입 직원의 사기에도 영향을 미치게 된다.

여섯째, 자신의 직무에 긍정적인 감정을 갖는 사람은 조직 내 뿐만 아니라 조직 외부에서도 원만한 인간관계를 형성한다.

마지막으로 직무 만족도가 높으면 이직률, 결근율을 감소시키는 효과가 있으며 결국 조직의 궁극적인 목표인 생산성을 높이는 효과를 가져 올 수 있다.

서비스 기업에서 고객을 만족시키기 위해서는 직접 접촉하는 종업원을 먼저 만족시켜야 하며 그들이 고객과 가지는 상호관계 속에서의 질도 높아진다(김용준

등, 1996)고 하였으며, 이현옥 등(1992)은 전문직업인으로서 치과위생사가 직무에 대해 갖는 만족은 자신의 만족뿐 아니라 환자의 의료서비스에도 상당한 영향을 미친다고 보고하였다. 또한 권순복(1995)은 치과위생사들은 그들 자신이 하는 업무의 중요성과 소속감, 책임감을 충분히 느끼고 있으나 업무량과 경력에 비추어 적당한 보수를 받지 못하고 있으며 그로 인해 환자 진료에 많은 영향이 있다고 보고하였다. 오정숙(2001)은 조직 구성원들에게 책임과 자율성 부여, 직무에 관한 권한 분배의 적정성이 확립되어야 하며 특히 조직 구성원 모두가 조직운영 방침과 직무처리 절차 등의 의사결정체계에 참여할 수 있도록 해야 하며 민주형 리더십을 발휘하는 합리적인 관리전략을 수립 운영하는 것이 직무만족을 제고하는 방법이며 직무성과를 높이는 방법이라 하였다.

이와 같이 직무만족은 조직원 개인뿐만 아니라 조직 전체에 영향을 미치는 중요한 요인이라 할 수 있다.

2) 조직몰입

조직몰입은 조직문제와 관련된 개인과 조직간 상호작용을 분석함에 있어 개발된 구성개념으로 다양한 분야의 연구자들에 의해 여러 관점에서 다양하게 연구되고 있다. Porter & Steers & Mowday(1974)는 조직몰입을 한 개인이 자기가 속한 조직에 대해 얼마나 일체감을 가지고 몰두하느냐하는 정도를 가리키는 말로 첫째 조직 목표에 대한 강한 신뢰와 애착, 둘째 조직을 위하여 열심히 일하려는 의지, 셋째 조직구성원으로 존속하려는 강한 욕망 이 세 요소로 정의하였다.

Meyer & Allen은 조직몰입의 정의에 있어 세 가지 구별되는 구성요인을 찾았으며, 그 구성요인은 조직에의 감정적 애착심을 가진 몰입, 조직을 떠남에 따른 비용과 결부한 조직에의 몰입, 그리고 조직에 존재하려는 의무로서의 조직몰입이며 이들을 각각 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입으로 명명하였다.

O'Reilly와 Chatman(1986)은 조직몰입을 심리적 상태로 보고 조직에 대한 구성원의 애착심으로 규정하였다. 이러한 애착심의 기본은 질적으로 다른 몇 가지 형태를 가질 수 있다. 그들은 애착심을 조직에 대한 동일시, 가치의 내면화, 순응의

형태라고 하였다. 높은 가치내면화 수준을 소유한 사람은 결근과 이직이 적으며, 높은 순응수준을 소유한 사람은 잦은 결근과 이직의 경향이 높은 것으로 나타나는 등 조직몰입의 두 속성 간에 행동차이가 난다고 주장하였다.

조직몰입의 선행연구를 살펴보면 상급자와 관계가 좋고 상사에 대해 만족감을 느낄수록 그리고 인간 중심적인 조직 문화일수록 구성원의 몰입도가 증가한다고 보고되었으며(Fukami & Larson, 1984; 이민희, 2000), 임진숙(2005)은 임파워먼트와 조직몰입에 대한 연구에서 치과위생사의 기회·정보·지지의 임파워먼트 수준이 높을수록 조직몰입도 역시 높아진다고 하였다. 남이진(2006)은 치과의료기관 내 중간관리자의 거래적·변혁적 리더십스타일이 구성원인 부하직원들의 조직몰입에 긍정적이 영향을 미친다고 하였다.

3) 이직의도

이직이란 개인이 조직을 떠나는 것이라고 정의할 수 있으며 여러 가지 유형으로 분류할 수 있다. 이직 결정의 주체에 따라 자발적 이직과 비자발적 이직(해고 등)이 있으나 일반적인 조직연구에서는 주로 자발적 이직에 관심을 두고 관련요인의 이론적, 실증적 분석 연구들이 이루어지고 있다. 실제로 이직에 영향을 주는 요인을 파악하기 위해서는 종속변수가 이직(turnover)이라는 실제행위이어야 하지만, 연구 진행상의 어려움으로 인해 이직의도라는 태도변수를 이직관련 요인의 종속변수로 설정하는 예가 많다. 이는 이미 이직한 근로자 보다는 현재 근무하는 근로자를 대상으로 하여 향후의 이직을 예방할 수 있는 방안을 제시할 수 있기 때문에 또 다른 의미를 가지고 있다고 할 수 있다(서영준, 1995)

병원근로자들에 대한 기존의 이직관련 연구를 살펴보면 간호사를 대상으로 한 연구들(박세남, 1976; 허혜경, 1982; 강현숙, 1984; 이현주 1994; 서영준 외, 1997; 박은주 2001), 병원행정직원을 대상으로 한 연구들(홍상진, 1998, 손태용 외 1997), 의료기사를 대상으로 한 연구들(김창호 외, 1996; 신명숙, 1999), 병원의 전반적인 근무자를 대상으로 한 연구들(김성아, 1993; 이기효 1995; 조경숙 외, 1997; 김영배, 1999; 이근영, 2001)등이 있다.

치과위생사들의 이직의도에 관한 선행연구를 살펴보면, 정재연(1998)은 치과위생사들은 부적절한 대우와 치과의사와의 업무 상 갈등으로 스트레스가 높았고 보건소에 비해 치과병의원 근무자들이 상급자와의 관계가 원만하지 못하여 이직률이 높다고 하였으며, 정연화(2003)의 이직결정에 미치는 영향에 관한 연구에서는 치과위생사의 이직사유로 더 좋은 근무조건, 보수불만에 이어 치과의사와의 마찰이 가장 주된 요인으로 나타났다. 강옥희(2004)는 병원 리더의 지원이 치과위생사의 이직의도에 유의한 영향을 미치므로 수평적인 관계에서 전문직종으로서의 자부심을 가지고 업무를 수행할 수 있도록 상호 존중 해 주는 근무분위기를 조성해야 한다고 하였다.

4) 직무스트레스

직무스트레스라는 개념은 1970년대 이르러서 직무 수행 시 미치는 영향에 관한 연구가 시작되면서 일반적인 개념으로 받아들여졌다.

직무스트레스(job stress)는 작업장에 특정한 것으로서 잠재적으로 긴장상태를 야기시킬 수 있는 직장 내의 모든 스트레스요인(stressors)을 가리키는 포괄적인 개념이다. 구체적으로, 직무스트레스는 근로자가 담당하고 있는 업무의 요구가 그 근로자의 능력을 넘어서는 정도라고 정의된다(Greenhaus & Parasuraman, 1986). 직무스트레스에 대한 관심은 주로 그것이 근로자들의 정신적 및 육체적 건강에 끼치는 부정적 영향에서 비롯되었으며, 우울증, 직무불만족, 삶에 대한 불만, 두통, 불면증, 심박급속증 등과 같은 정신적, 신체적 질환이 직무스트레스에 의해 야기되거나 혹은 더 악화된다는 것이 기존의 많은 실증적 연구들에 의해서 보고되었다(Caplan 등, 1975; Etzion, 1984; Ganster 등, 1986; Gilembiewski 등, 1988; House, 1980; LaRocco 등, 1980; Sethi & Shiler, 1984).

국내 연구를 보면 김경희·김설악(2000)의 치과위생사의 스트레스 지각정도, 대처 유형간의 관계연구에 의하면 치과위생사들이 지각하는 스트레스 수준은 비교적 높아 적절한 관리가 필요하며 이를 위해서 직무만족도를 높이고 근무환경의 변화를 통한 직업의식의 고취가 필요하다고 하였다. 박혜선(2000)은 치과위생사가 임

상에서 지각하는 스트레스가 높을수록 소진경험의 크기도 크며 이를 완화하기 위해서는 환경적인 제반여건과 함께 수평적 관계에서 전문 직종으로서 상호 존중해주는 근무분위기 조성을 위하여 힘써야 한다고 하였다.

제3절 프렌드십과 조직효과성에 관한 연구

직장에서의 프렌드십은 직무만족, 직업몰입, 조직에의 헌신, 장기근속, 사회적 지원, 커뮤니케이션 등에 긍정적인 영향을 미치며(Synder & Smith, 1986), 편협한 이기심을 포함한 구성원들의 부정적인 태도를 감소시킨다(Fine, 1986). 프렌드십은 개인의 삶에 중요한 영향을 끼칠 뿐만 아니라 직장 내에서 조직생산성과 종사자들의 업무에 대한 태도에 영향을 미친다(Ellingwood, 2001). 직장에 친구가 존재하는 개인은 고객에게 충실하며, 더 높은 수익을 올리는 팀에 속해 있으며, 팀 성과 인식이 높고, 조직에 몰입한다(Carr, 2006). 따라서 조직에서 구성원들의 업무에 있어서 프렌드십의 중요성이 가볍게 받아 들여져서는 안 된다(Klein & Kim, 1998).

직원과 부하직원간에 수직적인 관계가 존재함에도 직장 내의 프렌드십은 긍정적으로 평가되었고, 전반적으로 프렌드십은 직원들의 업무성과를 높이고 커뮤니케이션을 향상시키며 직원의 결근율과 스트레스를 낮추고 직원의 생산성을 증가시키는 것과 관계가 있다(Evan, 2002). James(2006)는 직장에서 프렌드십의 역할은 결속(engagement)과 주관적 안녕(Subjective Well-being)에 긍정적으로 상관관계 있음을 밝혔다. Song(2006)은 기존의 리더와 구성원의 관계교환은 조직목표 헌신과 조직의 생산성과 성과에 긍정적인 영향을 미친다는 Leader-Member Exchange(LMX)이론을 바탕으로 관료조직을 연구하였다. 생산성에 영향을 미치는 요인으로는 직속상사와 부하 간에 서로를 알 수 있는 프렌드십 기회, 업무외의 삶의 공유, 프렌드십이 직장에 머물게 하는 요인 등과 같은 프렌드십의 질로 나타났다. 강진구(2008)는 건설적인 프렌드십이 조직에 대한 만족감이나 몰입도를 높이고, 인재들의 이직의향을 감소시켜 주는 것으로 나타나 기업의 성과에 긍정적인 영향을 준다고 하였다.

제 3 장 연구방법

제1절 연구 대상 및 자료수집 방법

본 연구는 치과 병·의원에 내 종사자들의 프렌드십과 조직효과성에 관한 질문들로 구성된 설문지를 배포하여 본인이 직접 기입하도록 하는 자기기입법(Self-administered Questionnaire Survey Method)을 이용하여 조사 연구하였다.

본 연구는 서울·경기 지역의 대학병원 및 종합병원의 치과, 치과병·의원 내 근무자들을 대상으로 이루어졌으며 2008년 현재 대한치과의사협회 회원 명부에 등재된 치과의료기관을 대상으로 임의 표본추출 하였다.

조사기간은 2008년 10월 초순부터 11월 말까지 약 두 달간 직접 방문 및 우편을 통해 조사하였으며 총 250부를 배포한 후 240부를 회수하였으나 이 중 적합하지 않은 설문지 17부를 제외한 223부의 설문지를 유효 표본으로 설정하였다.

제2절 변수의 측정

본 연구에서 사용한 설문지는 강진구(2008) 등이 개발한 설문지를 바탕으로 병원의 상황에 맞게 수정하여 사용하였다.

프렌드십의 수준은 ‘직장 상사’, ‘직장 동료’, ‘부하’와의 관계로 나누어 측정하였으며 각 변수 당 5개의 질문항목으로 구성 되었다. 측정은 ‘매우 그렇다(5점)’에서 ‘전혀 그렇지 않다(1점)까지 5개의 응답 범주를 갖는 리커트식 5점 척도를 사용하였다.

병원 내 프렌드십이 조직효과성에 미치는 영향을 알아보고자 조직성과요인으로 서 ‘직무만족’, ‘조직몰입’, ‘팀 성과 인식’, ‘이직의도’, ‘스트레스’의 5가지 요인을 각 4문항씩 리커트식 5점 척도를 사용하여 조사하였다.

이외 인구사회학적 특성을 알아보기 위한 항목 9문항과 프렌드십 유형을 묻는

항목 6문항, 직장 내의 친구수와 친구의 중요성에 대한 인식을 알아보기 위한 항목 5문항으로 구성되었다.

제3절 연구모형

본 연구 모형은 우리나라 치과병의원 조직원들의 프렌드십 수준과 유형을 진단해 보고, 프렌드십이 조직효과성에 영향을 미치는지 알아보고자 다음 <그림-1>과 같이 설정하였다.

본 연구 모형에 포함된 독립변수는 인구사회학적 특성, 프렌드십 수준 변수와 조직 내 친구의 수이며 종속변수는 조직효과성 변수이다. 프렌드십 관련 변수와 인구사회학적 특성이 조직효과성에 영향을 미칠 것이라는 인과관계를 설정하였다.

<그림-1 > 연구모형



제4절 분석방법

설문 조사를 통하여 수집된 자료는 SPSS ver. 12.0 program을 사용하여 분석하였으며, 분석 내용은 다음과 같다.

첫째, 기술통계 분석을 이용하여 조사 대상자들의 일반적 사항, 친구의 수, 친구에 대한 인식, 프렌드십 유형을 조사하였다.

둘째, 상사, 동료 및 부하와의 프렌드십 수준에 차이가 있는지 알아보기 위해 분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

셋째, 프렌드십 수준 상·하위 집단 간 조직효과성의 차이를 분석하기 위하여 t-test를 실시하였다.

넷째, 인구사회학적 특성, 프렌드십 수준 및 친구의 수와 조직효과성 변수들 간의 관계를 알아보기 위하여 상관관계분석(Correlation Analysis)을 실시하였다.

다섯째, 인구사회학적 특성, 프렌드십 수준 및 친구의 수의 조직효과성 변수에의 영향력을 파악하기 위하여 위계적 다중회귀분석(Hierarchical Multiple Regression Analysis)을 실시하였다.

제 4 장 연구결과

제1절 응답자의 인구사회학적 특성별 분포

응답자의 인구사회적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과 다음 <표 1>과 같이 나타났다. 먼저 성별의 경우 남성이 8명(3.7%) 여성이 206명(96.3%)이었으며, 연령의 경우 20대가 148명(67.6%)으로 가장 많았고, 30대가 63명(28.7%), 40세 이상이 8명(3.7%)이었다. 결혼 여부의 경우 기혼이 56명(25.2%), 미혼이 164명(73.9%)이었으며, 교육수준은 고졸이하가 26명(11.9%), 전문대졸 153명(70.2%), 대졸이 33명(15.1%), 대학원 졸업 이상이 6명(2.8%)이었다.

직위는 팀원급이 152명(69.7%), 팀장급이 66명(30.3%)이었으며, 병원 내 직군 분포는 간호조무사가 22명(10.3%), 치과위생사가 148명(69.2), 치과기공사가 8명(3.7%), 서비스 코디네이터 18명(8.4%), 기타 18명(8.4%)이었다. 현 근무지별로는 치과의원이 131명(58.8)로 가장 높은 분포를 보였으며 치과병원 68명(30.5%), 종합병원 23명(10.3%) 순으로 나타났다

<표 1> 응답자의 인구사회학적 특성별 분포

구분		빈도(수)	백분율(%)
성별	남성	8	3.7
	여성	206	96.3
계		214	100.0
나이	20대	148	67.6
	30대	63	28.7
	40대이상	8	3.7
계		219	100.0
결혼상태	결혼	56	25.2
	미혼	164	73.9
	기타	2	0.9
계		222	100.0
교육	고졸이하	26	11.9
	전문대졸	153	70.2
	4년제졸	33	15.1
	대학원졸이상	6	2.8
계		218	100.0
소득	200만원이하	150	68.1
	201-300만원이하	55	25.0
	301-400만원이하	12	5.5
	401만원이상	3	1.4
계		220	100.0
직위	팀원	152	69.7
	팀장	66	30.3
계		218	100.0
직군	간호조무사	22	10.3
	치위생사	148	69.2
	치기공사	8	3.7
	서비스코디네이터	18	8.4
	기타	18	8.4
계		214	100.0
현재 근무처	치과의원	131	58.8
	치과병원	68	30.5
	종합병원	23	10.3
	기타	1	0.4
계		223	100.0

* 무응답은 제외된 수치임

제2절 프렌드십 관련요인 분석

1) 프렌드십 수준

개인의 상사, 동료 및 부하와의 프렌드십 수준에 차이가 있는지 알아보기 위해 분산분석(ANOVA)을 실시한 결과 <표 2>와 같았다.

동료와의 프렌드십 수준은 평균 3.9점으로 가장 높게 나타났으며 부하 3.6점, 상사와의 프렌드십 수준은 3.5점으로 가장 낮게 나타났고 세 유형 간 유의한 차이가 있었다.

<표 2> 상사, 동료 및 부하와의 프렌드십 수준

구분	평균(표준편차)	F
상사	3.5(0.80)	19.471***
동료	3.9(0.66)	
부하	3.6(0.66)	

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

2) 절친한 친구 수

조직 내에 절친한 친구의 수를 빈도 조사한 결과 <표 3> 과 같이 나타났다. 절친한 친구가 1명 있다는 응답자가 38명(24.1%)으로 가장 많았으며, 3명이 있다고 답한 응답자가 32명(20.2%) , 2명 있다고 응답한자가 31명(19.6%) 순으로 나타났다. 또 조직 내 절친한 친구가 없다고 한 응답자도 27명(17.1%)이었으며 전체 평균은 2.9명이었다.

<표 3> 절친한 친구 수

구분	빈도	백분율(%)
0명	27	17.1
1명	38	24.1
2명	31	19.6
3명	32	20.2
4명	11	7.0
5명	10	6.3
6명 이상	9	5.7
계	158*	100.0
평균(표준편차)	2.9(8.02)	

* 무응답은 제외

3) 프렌드십 방해요인

직장 내 프렌드십 관계 형성의 방해요인을 조사한 결과는 <표 4>와 같았다. 전체 방해요인의 빈도수에서는 ‘공식 및 비공식 교류기회 부족’이 11명으로 가장 많았고 ‘업무과다로 인한 시간적 여유 부족’, ‘나 자신의 개인주의적 가치관’이 각 10명이었다. 방해요인 1순위는 ‘업무 과다로 인한 시간적 여유 부족’ 이 5명(19.2%), ‘나 자신의 개인주의적 가치관’이 5명(19.2%)이었으며 , 다음으로 ‘조직 내 지나친 개인 간 경쟁분위기’가 4명(15.4%), ‘공식 및 비공식 교류 기회 부족’이 4명(15.4%)으로 나타났다. 방해요인 2순위로는 ‘공식 및 비공식 교류 기회 부족’ 이 4명(19.0%)로 가장 많이 꼽혔으며 ‘직장 내 인간관계에 대한 병원의 관심과 지원 부족’, ‘나 자신의 개인주의적 가치관’ 순으로 나타났다.

<표 4> 프렌드십 관계 방해요인

구분	1 순위	2순위	3순위
	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)
업무 과다로 인한 시간적 여유 부족	5(19.2)	2(9.5)	3(15.8)
나 자신의 고립적 성격과 포용력 부족	2(7.7)	3(14.3)	5(26.3)
직장 내 인간관계에 대한 병원의 관심과 지원 부족	2(7.7)	3(14.3)	3(15.8)
조직 내 지나친 개인 간 경쟁 분위기	4(15.4)	2(9.5)	-
나 자신의 개인주의적 가치관	5(19.2)	3(14.3)	2(10.5)
공식 및 비공식 교류 기회 부족	4(15.4)	4(19.0)	3(15.8)
강압적이고 권위적인 상사의 존재	1(3.8)	1(4.8)	2(10.5)
단기 성과에 치중하는 조직 운영	-	2(9.5)	1(5.3)
기타	3(11.5)	1(3.7)	-
계	26*(100.0)	21*(100.0)	19*(100.0)

* 무응답은 제외

4) 친구에 대한 인식

친구의 존재를 어떻게 생각하는지 물어본 결과 118명(54.4%)이 ‘매우 중요하다’ 고 답하였고, 83명(38.2%)이 ‘중요하다’고 답하였다(표5 참조). 중요하지 않다고 응답한 사람은 2명(0.9%)에 불과하였다.

<표 5> 친구의 존재에 대한 인식

구분	빈도	백분율(%)
매우 중요하다	118	54.4
중요하다	83	38.2
보통이다	14	6.5
중요하지 않다	2	0.9
계	217	100.0

* 무응답은 제외

5) 친구가 중요한 이유

직장 내 친구가 중요한 이유를 물어 본 결과, 친구가 중요한 이유 1순위로 '스트레스 해소에 도움이 되므로' 112명(56.6%), '다양한 정보 접촉이 용이하므로' 34명(17.2%), '실질적인 업무에 도움이 되므로' 27명(13.6%) 순으로 응답하였으며, 2순위로는 '다양한 정보 접촉이 용이하므로' 77명(39.7%), '실질적인 업무에 도움이 되므로' 71명(36.6%), '스트레스 해소에 도움이 되므로' 27명(13.9%)순으로 응답하였다(표6 참조).

<표 6> 친구가 중요한 이유

구분	1 순위	2순위	3순위
	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)
스트레스 해소에 도움이 되므로	112(56.6)	27(13.9)	31(16.1)
다양한 정보 접촉이 용이하므로	34(17.2)	77(39.7)	50(25.9)
실질적인 업무에 도움이 되므로	27(13.6)	71(36.6)	53(27.5)
친구와의 인맥이 나의 성공에 도움이 되므로	10(5.1)	4(2.1)	26(13.5)
미래 설계에 도움이 되므로	5(2.5)	12(6.2)	16(8.3)
친구가 없으면 왕따를 당할 우려가 있기 때문에	3(1.5)	2(1.0)	11(5.7)
기타	7(3.5)	1(0.5)	6(3.1)
계	198*(100.0)	194*(100.0)	193*(100.0)

* 무응답은 제외

6) 친구가 중요하지 않은 이유

직장 내 친구가 중요하지 않은 이유에 대해서는 직장 내에서 이해관계가 다르므로 2명, 파벌형성 등 불공정한 문화의 빌미를 제공하므로 2명, 프라이버시를 침해하므로 2명으로 소수의 의견이 있었다(표7 참조).

<표 7> 친구가 중요하지 않은 이유

구분	1 순위	2순위	3순위
	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)
직장 내에서 이해관계가 다르므로	2(100.0)	-	-
파벌형성 등 불공정한 문화의 빌미를 제공하므로	-	-	2(100.0)
잡은 술자리 등 업무수행에 지장을 주므로	-	-	-
프라이버시를 침해하므로	-	2(100.0)	-
비리부정 등 사고 발생이 가능하므로	-	-	-
윗사람이나 조직이 싫어하므로	-	-	-
계	2(100.0)	2(100.0)	2(100.0)

* 무응답은 제외

제3절 프렌드십의 유형분석

<표 8>에서 프렌드십 유형을 살펴보면, 본인의 유형으로 53명(25.9%)이 옹호형을 선택하여 가장 많았으며, 활력소형 45명(22.0%), 동기부여형 25명(12.2%) 순으로 나타났다. 업무성과에 도움을 주는 친구 유형으로는 주로 머리형의 프렌드십을 선택하였는데 동기부여형 65명(31.3%), 각성제형 49명(23.6%), 길잡이형 39명(18.8%) 순으로 나타났다. 평생친구로 삼고 싶은 프렌드십 유형으로는 주로 가슴형을 선택하였으며 활력소형 46명(22.0%), 동반자형 44명(21.1%), 옹호형 33명(15.8%) 순이었다.

<표 8> 유형별 프렌드십에 대한 인식

유형	구분	본인	업무성과형	평생친구형
머리형	공유형	18(8.8)	13(6.3)	15(7.2)
	길잡이형	22(10.7)	39(18.8)	16(7.7)
	각성제형	15(7.3)	49(23.6)	13(6.2)
	동기부여형	25(12.2)	65(31.3)	27(12.9)
	소계	80(39)	166(80)	71(34)
가슴형	옹호형	53(25.9)	13(6.3)	33(15.8)
	동반자형	23(11.2)	8(3.8)	44(21.1)
	활력소형	45(22.0)	13(6.3)	46(22.0)
	가교형	4(2.0)	8(3.8)	15(7.2)
	소계	125(61)	42(20)	138(66)
	계	205*(100.0)	208*(100.0)	209*(100.0)

* 무응답은 제외

현재 직장 내에서 본인이 생각하는 상사·동료·부하의 프렌드십 유형 분포를 <표 9>에서 살펴보면, 상사에서는 머리형 프렌드십이 171명(84.7%)으로 가슴형에 비해 월등히 많았으며, 길잡이형 72명(35.6%), 각성제형 49명(24.3%), 공유형 29명(14.4%) 순이었다. 동료의 프렌드십 유형은 가슴형이 124명(62.3%)으로 많았으며, 활력소형 54명(27.1%), 동반자형 28명(14.1%), 옹호형 33명(16.6%) 순이었다. 부하의 프렌드십 유형은 가슴형이 129명(72.6%)로 많았으나 머리형인 공유형 또한 비교적 높은 분포를 보였다.

<표 9> 상사, 동료, 부하의 프렌드십 유형에 대한 인식

유형	구분	상사	동료	부하
머리형	공유형	29(14.4)	24(12.1)	23(12.9)
	길잡이형	72(35.6)	10(5.0)	5(2.8)
	각성제형	49(24.3)	24(12.1)	9(5.1)
	동기부여형	21(10.4)	17(8.5)	12(6.7)
소계		171(84.7)	75(37.7)	49(27.5)
가슴형	옹호형	13(6.4)	33(16.6)	24(13.5)
	동반자형	4(2.0)	28(14.1)	22(12.4)
	활력소형	6(3.0)	54(27.1)	77(43.3)
	가교형	8(4.0)	9(4.5)	6(3.4)
소계		31(15.4)	124(62.3)	129(72.5)
계		202*(100.0)	199*(100.0)	178*(100.0)

* 무응답은 제외

제4절 프렌드십과 조직효과성의 관계 분석

프렌드십 수준 상·하위 집단 간 조직효과성 차이분석 결과는 <표 10>과 같다.

프렌드십 수준 상·하위 집단 간 직무만족도 차이분석 결과를 살펴보면, 상사와의 프렌드십 수준의 경우 프렌드십 수준 상위 25% 집단의 직무만족도는 4.1(0.54)로 하위 25%집단 3.3(0.69)보다 높았으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 동료와의 프렌드십 수준의 경우도 상위 25% 집단의 직무만족도가 4.2(0.40)로 하위 25% 집단의 3.4(0.78)보다 높았으며, 부하와의 프렌드십 수준의 경우 상위 25% 집단의 직무만족도가 4.2(0.82)로 하위 25% 집단의 3.3(0.45)보다 높았으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

프렌드십 수준 상·하위 집단 간 조직몰입도 차이분석 결과에서는, 상사와의 프렌드십 수준의 경우 프렌드십 수준 상위 25% 집단의 조직몰입도는 4.2(0.62)로 하위 25%집단 3.5(0.78)보다 높았으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 동료와의 프렌드십 수준의 경우도 상위 25% 집단의 조직몰입도가 4.3(1.45)로 하위 25% 집단의 3.4(0.89)보다 높았으며, 부하와의 프렌드십 수준의 경우 상위 25% 집단의 조직몰입도가 4.2(0.49)로 하위 25% 집단의 3.4(0.76)보다 높았으며 통계적으로 유

의한 차이가 있었다.

프렌드십 수준 상·하위 집단 간 팀성과인식 차이분석 결과는, 상사와의 프렌드십 수준의 경우 프렌드십 수준 상위 25% 집단의 팀 성과인식도는 4.1(0.57)로 하위 25%집단 3.5(0.57)보다 높았으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 동료와의 프렌드십 수준의 경우도 상위 25% 집단의 팀 성과인식도가 4.0(0.57)로 하위 25% 집단의 3.6(0.46)보다 높았으며, 부하와의 프렌드십 수준의 경우 상위 25% 집단의 팀 성과인식도가 4.1(0.47)로 하위 25% 집단의 3.5(0.51)보다 높았으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

프렌드십 수준 상·하위 집단 간 이직의도 차이분석 결과, 상사와의 프렌드십 수준의 경우 프렌드십 수준 상위 25% 집단의 이직의도는 2.4(1.00)로 하위 25%집단 4.0(0.72)보다 낮았으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 동료와의 프렌드십 수준의 경우도 상위 25% 집단의 이직의도가 2.3(1.00)로 하위 25% 집단의 3.6(1.09)보다 낮았으며, 부하와의 프렌드십 수준의 경우 상위 25% 집단의 이직의도가 2.2(0.86)로 하위 25% 집단의 4.0(0.79)보다 낮았으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

프렌드십 수준 상·하위 집단 간 스트레스 수준 차이분석 결과는, 상사와의 프렌드십 수준의 경우 프렌드십 수준 상위 25% 집단의 스트레스 수준은 3.0(0.83)로 하위 25%집단 3.5(0.76)보다 낮았으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 동료와의 프렌드십 수준의 경우도 상위 25% 집단의 스트레스 수준이 3.0(0.86)로 하위 25% 집단의 3.3(0.77)보다 낮았으며, 부하와의 프렌드십 수준의 경우 상위 25% 집단의 스트레스 수준도 2.9(0.82)로 하위 25% 집단의 3.3(0.84)보다 낮았으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

<표 10> 프렌드십 수준 상하위 집단 간 조직효과성 차이분석

	구분	직무만족	조직몰입도	팀성과인식	이직의도	스트레스
상사	상위25%	4.1(0.54)	4.2(0.62)	4.1(0.57)	2.4(1.00)	3.0(0.83)
	하위25%	3.3(0.69)	3.3(0.78)	3.5(0.57)	4.0(0.72)	3.5(0.76)
	t	4.866***	5.154***	3.952***	-6.039***	-3.334**
동료	상위25%	4.2(0.40)	4.3(1.45)	4.0(0.57)	2.3(1.00)	3.0(0.86)
	하위25%	3.4(0.78)	3.4(0.89)	3.6(0.46)	3.6(1.09)	3.3(0.77)
	t	4.618***	3.200***	2.848**	-3.954***	-2.005*
부하	상위25%	4.2(0.82)	4.2(0.49)	4.1(0.47)	2.2(0.86)	2.9(0.82)
	하위25%	3.3(0.45)	3.4(0.76)	3.5(0.51)	4.0(0.79)	3.3(0.84)
	t	4.821***	5.045***	4.754***	-6.693***	-2.455*

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

제5절 프렌드십이 조직효과성에 미치는 영향 분석

1) 독립변수들 간의 다중공선성 검증

회귀분석에 들어가기 전 독립변수들 간의 다중공선성을 검증하기 위해 상관계수를 구한 결과 0.8을 초과하는 상관계수가 없어 본 분석에 사용된 독립변수들 간의 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 판단하였다(표11 참조).

<표 11> 독립변수들간의 다중공선성

	성별	나이	학력	결혼	수입	직위	직군	상사	동료	부하	친구 수
성별	1										
나이	-.112	1									
학력	-.160 *	.360 ***	1								
결혼	.109	-.543 ***	-.154 *	1							
수입	-.101	.462 ***	.323 ***	-.467 ***	1						
직위	.022	.420 ***	.104	-.399 ***	.468 ***	1					
직군	.295 ***	-.327 ***	-.152 *	.244 ***	-.015	.113	1				
상사	-.089	.027	-.031	-.012	-.094	.037	-.085	1			
동료	-.044	-.116	-.058	.059	-.207 **	-.043	.036	.155	1		
부하	-.012	.069	.009	-.093	-.100	.109	-.094	.212	.567	1	
친구 수	.091	.183 *	.073	-.031	.021	-.004	-.178 *	.218* *	.155	.212* *	1

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

2) 인구사회학적 특성, 프렌드십 수준과 조직효과성 변수들의 상관계 분석

인구사회학적 특성과 프렌드십 수준, 조직 내 절친한 친구의 수와 조직효과성 변수들의 관계를 알아보기 위해 상관계 분석을 한 결과 <표 12>와 같았다.

응답자의 인구사회학적 특성 중 나이와 학력, 직위가 직무만족과 양의 상관관계를 보였으며, 결혼 여부는 직무만족과 음의 상관관계를 이직의도와 양의 상관관계를 나타내었다. 직군은 직무만족, 팀성과인식과 음의 상관관계가 나타났으며 이직의도와는 양의 상관관계를 나타내었다.

또 상사와의 프렌드십 수준과 직무만족, 조직몰입, 팀 성과인식은 양의 상관관계를 나타내었고 이직의도, 스트레스와는 음의 상관관계가 나타났다. 동료와의 프렌드십 수준은 직무만족, 조직몰입, 팀 성과인식은 양의 상관관계를 나타내었고 이직의도, 스트레스와는 음의 상관관계가 나타났다. 부하와의 프렌드십 수준도 직무만족, 조직몰입, 팀 성과인식은 양의 상관관계를 나타내었고 이직의도, 스트레스와는 음의 상관관계가 나타났다.

조직 내 친구의 수는 '직무만족'과 '직무몰입'에서만 양의 상관관계를 나타내었다.

<표 12> 인구사회학적특성, 프렌드십 수준과 조직효과성 변수와의 상관관계

	직무만족	조직몰입	팀성과인식	이직의도	스트레스
성별	-.011	.013	-.053	.038	.039
나이	.242**	.022	.086	-.235	-.218
학력	.188*	-.067	.160	-.039	-.050
결혼	-.190*	-.040	-.014	.230*	.084
수입	.159	-.023	.037	.039	-.018
직위	.227*	-.010	-.001	-.072	-.099
직군	-.205*	-.018	-.227*	.280*	.002
상사와의 프렌드십수준	.479***	.312***	.475***	-.566***	-.303***
동료와의 프렌드십수준	.422***	.322***	.343***	-.452***	-.153**
부하와의 프렌드십수준	.432***	.249**	.455***	-.627***	-.151*
친구수	.330**	.225*	.176	-.244	-.060

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

3) 프렌드십이 조직효과성에 미치는 영향 분석

조직효과성을 종속변수로 한 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과 <표 13>과 같았으며, 인구사회학적 특성과 프렌드십 수준, 친구 수를 차례로 투입하여 분석을 실시하였다. 이 중 인구사회학적 특성과 프렌드십 수준, 친구 수를 동시에 고려한

모델을 중심으로 회귀분석결과를 살펴보면 다음과 같다.

직무만족을 종속변수로 한 위계적 다중회귀분석에서는, 인구사회학적 특성 중 직위($\beta=.262$)가 직무만족에 양의 영향을 미치고 있었으며 다른 변수들은 유의한 영향을 미치지 않았다. 프렌드십 수준 변수들 중 상사와의 프렌드십 수준($\beta=.297$)과 동료와의 프렌드십 수준($\beta=.341$)이 직무만족에 양의 영향을 미치고 있으며, 친구의 수는 직무만족에 유의한 영향을 미치지 않았다. 모형의 설명력은 47%였다.

조직몰입을 종속변수로 한 위계적 다중회귀분석 결과, 인구사회학적 특성은 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 않았다. 프렌드십 수준 변수들 중 상사와의 프렌드십 수준($\beta=.347$)과 동료와의 프렌드십 수준($\beta=.305$)이 조직몰입에 양의 영향을 미치고 있으며, 친구의 수는 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 않았다. 모형의 설명력은 36.6%였다.

팀 성과인식을 종속변수로 한 위계적 다중회귀분석에서도 인구사회학적 특성은 팀 성과인식에 유의한 영향을 미치지 않았다. 프렌드십 수준 변수들 중에는 상사와의 프렌드십 수준($\beta=.248$)만이 팀 성과인식에 양의 영향을 미치고 있으며, 친구의 수는 팀 성과인식에 유의한 영향을 미치지 않았다. 모형의 설명력은 31.8%였다.

이직의도를 종속변수로 한 위계적 다중회귀분석을 살펴보면, 인구사회학적 특성 중 학력($\beta=.219$)과 결혼($\beta=.269$)이 이직의도에 양의 영향을 미치고 있었으며 다른 변수들은 유의한 영향을 미치지 않았다. 프렌드십 수준 변수들 중 상사와의 프렌드십 수준($\beta=-.255$)과 동료와의 프렌드십 수준($\beta=-.302$), 부하와의 프렌드십 수준($\beta=-.265$)이 이직의도에 음의 영향을 미치고 있으며, 친구의 수는 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않았다. 모형의 설명력은 67.7%였다.

스트레스를 종속변수로 한 위계적 다중회귀분석 결과를 살펴보면, 인구사회학적 특성 중 나이($\beta=-.291$)와 직군($\beta=-.192$)이 스트레스에 음의 영향을 미치고 있었으며 다른 변수들은 유의한 영향을 미치지 않았다. 프렌드십 수준 변수들 중 상사와의 프렌드십 수준($\beta=-.329$)만이 스트레스에 음의 영향을 미치고 있으며, 친구의 수는 스트레스에 유의한 영향을 미치지 않았다. 모형의 설명력은 23.0%였다.

<표 13> 조직효과성을 종속변수로 한 위계적 중다회귀분석

		직무만족	조직몰입도	팀성과인식	이직의도	스트레스
		$\beta(t)$	$\beta(t)$	$\beta(t)$	$\beta(t)$	$\beta(t)$
	성별(남=1)	-.092 (-.810)	-.040 (-.365)	-.006 (-.050)	-.006 (-.050)	.062 (.694)
인구 사회 학적 특성	나이	.062 (.465)	.081 (.639)	.089 (.608)	-.217 (-1.685)	-.291** (-2.623)
	학력 (대졸이상=1)	.020 (.158)	-.149 (-1.260)	-.016 (-.125)	.219* (1.832)	-.006 (-.062)
	결혼(미혼=1)	-.053 (-.387)	-.172 (-1.291)	.198 (1.427)	.269* (2.110)	.041 (.387)
	수입 (200만원이상=1)	.027 (.199)	-.070 (-.513)	.200 (1.337)	.019 (.157)	.020 (.188)
	직위(팀원=1)	.262* (2.133)	-.004 (-.032)	.079 (.541)	.103 (.911)	.019 (.193)
	직군 (치위생사=1)	-.103 (-.798)	-.051 (-.425)	-.066 (-.454)	.091 (.871)	-.192* (-1.902)
프레 드십 수준	상사	.297* (2.515)	.347** (3.068)	.248* (1.885)	-.255* (-2.175)	-.329*** (-3.341)
	동료	.341* (2.182)	.305* (2.202)	.186 (1.245)	-.302* (-2.359)	-.157 (-1.273)
	부하	-.099 (-.607)	-.018 (-.128)	.159 (1.046)	-.265* (-2.024)	.079 (.632)
	친구수	.153 (1.359)	.123 (1.116)	.038 (.315)	-.093 (-.909)	.039 (.433)
	R ²	.470	.366	.318	.677	.230
	R ² change	.019	.012	.001	.007	.001
	F	4.267***	3.511**	2.502*	8.373***	3.608***

*p<.05, **p<.01, ***p<.001(one-tail test)

제 5 장 고찰

본 연구 결과 치과의료기관 내의 프렌드십 유형이 조직효과성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 중요한 결과를 중심으로 치과의료기관에의 적용을 고찰해 보면 다음과 같다.

동료와의 프렌드십 수준보다 상사와의 프렌드십 수준이 낮았다. 이는 직장 상사와 부하직원들 간의 관계가 수평적인 동료들 간의 관계보다 만족스럽지 못하다는 강진구(2008)의 연구결과와 같다. 일반적으로 조직에서 상사와 부하 간 커뮤니케이션은 동료들에 비해 자연스럽지 못하고 어려운 것이 현실이다. 대부분의 커뮤니케이션이 상사에 의해 주도되는 것을 감안한다면 강압적이고 권위적인 한 방향 커뮤니케이션 보다는 좀 더 자유롭고 편하게 부하 직원들이 의견을 개진할 수 있는 쌍방향 커뮤니케이션이 필요할 것이다. 따라서 상사의 커뮤니케이션 능력을 향상시킬 수 있는 교육 등 조직차원의 지원이 필요할 것으로 판단된다.

상사·동료·부하와의 프렌드십 수준이 높은 상위집단이 하위집단보다 직무만족, 조직몰입, 팀성과인식, 이직의도, 스트레스 수준에서 유의미한 차이를 보였다. 이는 구성원들과의 건설적인 프렌드십이 형성된 집단의 경우 조직에 대한 만족감이나 몰입도가 높으며 스트레스나 이직의도가 적은 것으로 조직에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 의미하며, 반대로 구성원들 간의 잘못된 관계 형성은 조직의 성과에 부정적인 영향을 줄 수도 있다는 것이다.

프렌드십 유형을 살펴보면, 본인의 유형과 친구로 삼고 싶은 유형으로는 주로 가슴형을 선택하였고, 업무성장에 도움을 주는 유형과 현재 직장 내 상사의 유형으로는 주로 머리형이라고 답하였다. 이러한 결과는 응답자들이 상사와는 감성보다는 이성적인 관계를 주로 유지하고 있음을 의미하는데, 상·하간에 좋은 프렌드십을 형성하기 위해서는 상사가 이성적인 행동과 함께 퇴근 후 비공식적 관계 형성을 통한 감성적인 모습을 보여 부하 직원이 친구처럼 편하게 다가갈 수 있도록 해야 할 것이다.

조직 내 친구의 수는 직무만족과 조직몰입에서 양의 상관관계를 나타내었는데 이는 기존 연구(Rath, 2006)와 같은 결과로 조직 내에서의 친구의 존재가 개인에게 뿐 아니라 조직의 성과에도 중요함을 의미한다.

상사·동료와의 프렌드십 수준은 직무만족과 조직몰입에 유의한 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 한세영(2008)은 직장 내 상사나 동료와의 관계가 좋을 때 직무만족도가 높다고 하였으며, 강부월(2000)은 상사·동료의 적극적인 지원이 직무만족이나 조직몰입도를 증가시킨다고 한 결과와 같이 상사·동료와의 프렌드십 수준이 높을수록 직무만족도와 조직몰입도가 높다는 의미로 구성원간의 프렌드십 여부가 업무에 직접적으로 영향을 미치고 있다고 해석할 수 있다. 상사와의 프렌드십 수준은 팀 성과인식에도 유의한 영향을 끼치는 것으로 나타났다.

이직의도에는 상사·동료·부하와의 프렌드십 수준 모두 유의한 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 이는 직장 이동의 이유가 인간관계 즉 상사와의 불편한 관계이며(이선미, 1999), 동료와 상사와의 유대 관계가 좋지 않으면 이직의도가 증가한다는(김민희, 2008) 기존의 연구결과와 일치한다. 즉, 조직 내 건설적인 프렌드십이 형성되지 않을 경우 근로자들의 이직의도가 높아진다는 것을 의미하며 이직의도가 높을수록 생산성이 낮아지고 실제 이직으로 연결될 경우 이직비용(퇴직금, 신규채용 및 교육비용, 대체인력비용 등)을 발생시키며, 남은 근로자들의 사기에도 부정적인 영향을 미칠 수 있으므로 유의할 필요가 있다.

스트레스 수준에는 상사와의 프렌드십 만 유의한 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 이는 직장 내 상사나 동료의 지지도가 낮을 때 스트레스 수준이 높다는(한세영, 2008) 결과와 일치하며 상사와의 관계가 좋을수록 스트레스를 적게 받는 것으로 해석할 수 있는데, 과도한 스트레스가 불러오는 건강 악화와 생산성 저하 등의 문제를 생각하면 건전한 프렌드십 형성이 매우 중요함을 알 수 있다.

조직 내 프렌드십 관계 형성의 방해요인에 대하여 '공식 및 비공식 교류기회 부족'을 가장 많이 선택하였다. 이는 조직 내 프렌드십의 수준을 높이기 위해 구성원들이 자연스럽게 만날 수 있도록 공간을 배려하고 같은 관심사를 가진 자들이 지식과 정보를 공유할 수 있는 기회를 제공하는 등의 노력이 필요함을 의미한다.

각 종속변수에 대한 모형의 설명력을 비교해 보면 이직의도에 대한 설명력이

67.7%로 가장 높게 나타났는데, 이는 직장 내 프렌드십이 근로자로 하여금 그 직장에 계속 머물 것인지 떠날 것인지를 결정하는데 중요한 영향을 미치는 변수임을 의미한다. 따라서 유능한 근로자들이 프렌드십의 부족으로 직장을 떠나는 것을 방지하기 위해 비공식적 동아리 활동 지원, 멘토링(mentoring)제도, 인간관계 상담제도, 위원회 및 QI활동 참여유도 등 다양한 프렌드십 강화 전략을 활용할 필요가 있다.

이상의 결과들을 종합해 보면 치과의료기관의 조직효과성을 높이기 위해 조직 내 건설적인 프렌드십을 형성할 수 있도록 지속적인 노력이 필요할 것이다. 이를 위하여 병원 내 구성원 간의 긍정적인 관계를 조성하는 문화를 구축하고, 구성원 간의 충분한 교류를 유도해야 할 것이다. 또한 구성원 간 수평적이고 긍정적인 커뮤니케이션을 할 수 있도록 커뮤니케이션 관련 교육이 필요하며, 구성원 간 관계형성의 장을 마련하는 등 적극적인 지원을 제공하여야 하며 조직 내 갈등요소를 줄여나가는 시스템적인 노력이 필요할 것이다.

제 6 장 요약 및 제언

제1절 연구결과의 요약

본 연구는 치과의료기관 내의 프렌드십 수준을 진단해 보고, 조직 내 구성원들의 프렌드십이 조직효과성에 미치는 영향을 연구하여, 치과의료기관 조직 구성원간의 긍정적인 관계 형성을 통해 조직의 효과성을 높이는데 기여하고자 수행되었다.

자료는 서울·경기 지역 치과 병·의원 내의 종사자들을 대상으로 프렌드십과 조직효과성에 관한 질문들로 구성된 설문지를 배포하여 본인이 직접 기입하도록 하는 자기기입법(Self-administered Questionnaire Survey Method)을 이용하여 수집하였다.

조사기간은 2008년 10월 초순부터 11월 말까지 약 두 달간 직접 방문 및 우편을 통해 조사하였으며 총 250부를 배포한 후 240부를 회수하였으나 이 중 적합하지 않은 설문지 17부를 제외한 223부의 설문지를 유효 표본으로 설정하였다.

응답한 구성원들의 분포는 20대(67.6%)가 가장 많았고, 30대(28.7%), 40세(3.7%) 순이었다. 병원 내 직군 분포는 치과위생사(69.2%)가 가장 많았으며, 간호조무사가 22명(10.3%), 서비스 코디네이터(8.4%), 치과기공사(3.7%), 기타 (8.4%) 순으로 다양한 직군이 포함되었다. 현 근무지별로는 치과의원(58.8%)이 가장 높은 분포를 보였으며 치과병원(30.5%), 종합병원(10.3%) 순이었다.

본 연구에서 사용한 설문지는 강진구(2008) 등이 개발한 설문지를 바탕으로 다음과 같이 병원의 상황에 맞게 수정하여 사용하였다. 프렌드십의 수준은 ‘상사’, ‘동료’, ‘부하’와의 관계로 나누어 측정하였으며, 병원 내 프렌드십이 조직효과성에 미치는 영향을 알아보기로써 조직성과요인으로서 ‘직무만족’, ‘조직몰입’, ‘팀 성과 인식’, ‘이직의도’, ‘스트레스’의 5가지 요인을 포함하여 설문을 구성하였다. 수집된 자료는 SPSS ver. 12.0 program을 사용하여 기술통계분석, 분산분석(ANOVA),

t-test, 상관관계분석(Correlation Analysis), 위계적 다중회귀분석(Hierarchical Multiple Regression Analysis)의 방법으로 분석하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 프렌드십 수준은 동료와의 프렌드십 수준이 가장 높게 나타났으며 다음으로 부하와의 프렌드십, 상사와의 프렌드십 순으로 나타났다.

둘째, 프렌드십 수준과 조직효과성 변수들의 관계를 알아보기 위해 차이분석(t-test)을 실시한 결과, 상사·동료·부하와의 프렌드십 수준이 높은 상위 25% 집단이 하위 25% 집단보다 모든 조직효과성 변수들(직무만족, 조직몰입, 팀성과인식, 이직의도, 스트레스 수준)이 유의미하게 높게 나타났다.

셋째, 조직 내에 절친한 친구의 수를 빈도 조사한 결과 절친한 친구가 '1명 있다는 응답자(24.1%)'가 가장 많았으며 다음으로 '3명 있다', '2명 있다' 순이었고 조직 내 절친한 친구가 없다고 한 응답자도 27명(17.1%)이었다.

넷째, 프렌드십 유형을 살펴보면, 본인의 유형으로는 가슴형이 가장 많았고, 업무성과에 도움을 주는 유형으로는 주로 머리형이었으나, 평생친구로 삼고 싶은 유형으로는 주로 가슴형을 선택하였다. 현재 직장 내에서의 프렌드십 유형에서는 상사는 머리형, 동료와 부하는 가슴형 프렌드십이 가장 많았다.

다섯째, 인구사회학적 특성, 프렌드십 수준과 조직효과성 변수들의 관계를 알아보기 위해 상관관계를 분석한 결과 응답자의 인구사회학적 특성 중 나이와 학력, 직위가 직무만족과 양의 상관관계를 보였으며, 결혼 여부는 직무만족과 음의 상관관계를 이직의도와 양의 상관관계를 나타내었다. 직군은 직무만족, 팀 성과인식과는 음의 상관관계가 나타났으며 이직의도와는 양의 상관관계를 나타내었다.

또 상사와의 프렌드십 수준과 직무만족, 조직몰입, 팀 성과인식은 양의 상관관계를 나타내었고 이직의도, 스트레스와는 음의 상관관계가 나타났다. 동료와의 프렌드십 수준은 직무만족, 조직몰입, 팀 성과인식은 양의 상관관계를 나타내었고 이직의도, 스트레스와는 음의 상관관계가 나타났다. 부하와의 프렌드십 수준도 직무만족, 조직몰입, 팀 성과인식은 양의 상관관계를 나타내었고 이직의도, 스트레스와는 음의 상관관계가 나타났다. 조직 내 친구의 수는 '직무만족'과 '조직몰입'에서만 양

의 상관관계를 나타내었다.

여섯째, 인구사회학적 특성과 프렌드십 수준, 조직 내 친구의 수가 조직효과성 변수들에 어떤 영향을 미치는지 알아보기 위해 조직효과성 변수들을 종속변수로 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과, 직위($\beta=.262$), 상사와의 프렌드십 수준($\beta=.297$), 동료와의 프렌드십 수준($\beta=.341$)이 직무만족에 유의한 양의 영향을 미쳤고, 상사와의 프렌드십 수준($\beta=.347$)과 동료와의 프렌드십 수준($\beta=.305$)은 조직몰입에 양의 영향을 미쳤다. 상사와의 프렌드십 수준은 팀 성과인식($\beta=.248$)에 양의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이직의도에는 상사($\beta=-.255$)·동료($\beta=-.302$)·부하($\beta=-.265$)와의 프렌드십 수준이 음의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 연구결과는 치과의료기관의 경영자가 조직 내의 긍정적인 프렌드십 형성을 위해 노력해야 함을 시사한다. 이를 위해 치과의료기관 내 구성원 간의 긍정적인 관계를 조성하는 문화를 지원해주고 다양한 위원회 및 QI활동에 적극 참여하도록 하여 구성원 간의 활발한 교류를 유도해야 할 것이며, 구성원 간 수평적이고 긍정적인 커뮤니케이션을 할 수 있도록 커뮤니케이션 관련 교육이 필요하다. 또한 구성원 간 비공식적 관계형성의 장을 마련하기 위해 체육대회, 장기자랑 대회, 동아리 활동 등에 적극적인 지원을 제공하고, 조직 내 갈등요소를 줄여나가는 고충처리제도, 멘토링제 등의 시스템적인 노력도 필요할 것이다.

제2절 연구의 제한점 및 제언

본 연구에서는 치과의료기관 내의 프렌드십의 중요성을 파악하여 조직운영을 위한 효과적인 활용 방안을 제시해 보고자 실시하였으나 다음과 같은 연구의 제한점을 가지고 있다.

첫째, 연구대상의 일반적인 특성을 찾기 위해서는 가능한 표본의 규모가 크고, 다양한 지역이 포함되어야 함에도 서울, 경기지역의 치과의료기관 종사자만을 대상으로 했다는 한계를 지니고 있다. 따라서 향후 다양한 지역의 치과의료기관 종사자들을 대상으로 한 연구를 통해 연구결과의 일반성을 확보해 나갈 필요가 있다.

둘째, 조직행위 관련 연구에서 방법론상의 문제점으로 많이 지적되고 있는 동일 방법변이(Commom method variance)에 의한 문제점이다. 직무만족, 팀 성과인식, 조직 내 프렌드십에 관한 조사가 자기기입식 설문조사라는 방법에 의해서만 이루어졌으므로 이 조사의 타당성에 문제를 제기 할 수 있다. 이러한 제한점을 극복하기 위해 조사 내용에 응답자의 상사와 동료 등으로 하여금 팀 성과인식, 조직 내 프렌드십 등을 평가하게 하는 등의 보완 연구가 필요할 것이다.

셋째, 과거와 달리 치과의료기관의 규모가 커짐으로 인해 치기공사, 서비스코디네이터 등 다양한 직군이 함께 근무하는 형태로 변화해 가고 있다. 그러나 본 연구는 치과의료기관 종사자들을 직군에 상관없이 무작위로 조사하여 직군 간의 프렌드십이나 직무만족, 이직의도 등의 차이가 있음을 반영하지 못한 한계를 가지고 있다. 향후 직군 간의 차이와 갈등을 반영한 연구가 필요하다.

넷째, 본 연구는 치과의료기관의 조직운영에 관한 연구에서는 전혀 다루어 지지 않은 프렌드십에 관한 연구이다. 기존 연구가 전무한 상태이므로 본 연구에서는 현재 프렌드십에 관한 인식, 수준 등을 진단하고 프렌드십의 긍정적인 효과만을 중심으로 연구하였다. 그러나 프렌드십의 부정적인 면도 함께 검토되어 보다 효과적으로 조직운영에 적용할 수 있는 연구가 진행되어야 할 것이다.

참고문헌

[국내문헌]

- 강부월. 조직몰입도 인과요인에 관한 실증적 연구, 경기대학교 대학원, 박사학위논문, 2000
- 강부월. 임상치과위생사의 직무만족 인과요인에 관한 연구, 동남보건대학, Vol.21 No.1, 2003
- 강옥희. 치과위생사의 이직의도 영향요인 연구, 연세대 보건환경대학원, 석사학위논문, 2004
- 강진구, 김현기. 프렌드십 경영, 2009
- 강진구, 김현기. 우리나라 직장 내 프렌드십 진단, 2008
- 권순복. 치과위생사의 근무지별 직무만족도에 관한 조사 연구, 단국대학교 행정대학원, 석사학위논문, 1996
- 김경희, 김설악. 치과위생사의 스트레스 지각정도·대처유형간의 관계 연구, 대한치과위생학회지, 제2권 제2호, 2000
- 김민희. 조직구성원의 이직의도와 고의적인 지각, 조퇴 및 업무태업에 관한 연구, 경희대학교 경영대학원, 석사학위논문, 2008
- 김성아. 종합병원 근무자들의 이직률. 가톨릭대학교 산업보건대학원 석사 학위논문, 1993;253-275.
- 김영배, 김원중, 황인경, 이기효, 손태용. 병원직종별 이직의도에 관련된 영향요인. 병원경영학회지 1997;4(1):21-40
- 김용준, 김진수. 서비스 경쟁력 향상; 서비스 기업의 시장지향성·고객만족도·기업성공에 관한 모델 설정과 실증연구, 한국소비자학회, p385-409, 1996
- 김정한. 조직자본과 조직효과성의 관계에 관한 연구, 숭실대학교 대학원, 석사학위논문, 2004
- 김재욱. 치과병원 선택 요인에 관한 연구: 서울시 치과대학병원 비교 중심, 경희대학교 경영대학원, 석사학위논문, 2000
- 김창호, 유승흠, 이선희, 손태용. 방사선사의 전직의사와 관련된 요인분석. 병원경

- 영학회지, 1996;1(1):37-55
- 김창희. 치과의료기관 종사자의 서비스 실태에 관한 연구, 단국대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2000
- 김현철. 리더십과 조직문화가 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구, 건국대학교 대학원, 박사학위논문, 2007
- 남이진. 치과병원 중간관리자의 리더십 유형과 감성지능이 구성원의 조직몰입에 미치는 영향, 경희대학교 경영대학원, 석사학위논문, 2006
- 박세남. 임상간호원의 이직에 대한 반응 및 이에 미치는 요인에 관한 조사연구. 간호학회지 1976;6(2): 10-17
- 박은주. 간호사의 이직의사에 영향을 미치는 요인. 아주대 공공정책대학원 석사학위논문, 2001
- 박혜선. 치과위생사가 임상에서 지각하는 직업성 스트레스와 소진경험에 관한 연구, 숙명여자대학교 정책대학원, 석사학위논문, 2000
- 서영준. 병원 근무자의 직장에착에 관한 연구; 한 인과모형의 검증을 중심으로, 보건행정학회지, 1995;제5권, 제2호, 173-201
- 서영준, 양동현, 신경주. 대학병원 근로자의 지식경영 준비도에 관한 연구
병원경영학회지, 2001;Vol.6 No.1, 18-40,
- 서영준. 병원간호직 근무자의 근속성향 결정요인. 병원경영학회지, 1997;2(1):137-161
- 손태용, 김영배. 병원 행정직원의 이직의사와 관련된 요인분석. 한국병원경영학회, 추계학술대회 연세집, 1997
- 신명숙. 치과위생사의 조직전념도가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. 단국대학교 행정대학원 석사 학위논문. 1999
- 신유근. 조직행위론. 다산출판사, 1988.
- 엄기성. 조직역량과 조직효과성 인식의 관계에 관한 연구, 연세대학교 교육대학원, 석사학위논문, 2006
- 엄미란. 치과원장의 리더십유형과 치과위생사의 직무만족에 관한 연구, 단국대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2003

- 오정숙. 한국 치과위생사의 직무만족 요인에 관한 실증적 연구, 조선대학교, 석사학위 논문, 2001
- 이근영. 병원직원의 조직몰입과 이직의도와의 관계 연구. 조선대학교 경영대학원 석사 학위논문, 2001
- 이기효. 이직의도 인과모형의 실증연구: 종합병원 종업원을 대상으로, 성균관대학교 대학원 박사 학위논문, 1995
- 이동호. 팔로워십과 리더십 특성이 추종자의 리더만족과 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 한국의국어대학교 경영정보대학원, 석사학위논문, 1997
- 이선미. 치과위생사의 전문 직업이미지에 관한 주관성 연구, 중앙대학교 대학원, 석사학위 논문, 1999
- 임진숙. 치과위생사의 임파워먼트가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향, 한양대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2005
- 정연화. 치과위생사의 이직결정에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 한국치위생교육학회지; 제3권 제2호, 2003
- 정재연. 치과위생사의 이직 및 직무활동에 관한 조사연구. 월간치과연구 1998;43(2):41-57.
- 한세영. 치과의원에 종사하는 일부 치과위생사의 사회심리적 스트레스 수준과 직무만족도 및 관련 요인, 충남대학교 보건바이오 산업기술대학원, 석사학위논문, 2008
- 한수진. 치과의료기관의 치과의료서비스에 관한 환자의 만족요인 연구, 단국대학교, 석사학위 논문, 1998
- 허혜경. 임상간호원의 이직반응에 미치는 제 요인에 관한 연구, 연세대학교 대학원 석사 학위 논문, 1982
- 홍상진. 한 종합병원 행정직원의 이직의사에 관련된 제요인, 연세대학교 보건대학원 석사 학위 논문, 1998

[국외문헌]

- Allen NJ, Meyer JP. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. Journal of

- Applied Psychology 1990;63:1-18.
- Campbell, JP., *Reach into the nature of Organizational Effectiveness*. University of Minnesota, 1973.
- Caplan RD, Cobb S, French JP, Harrison RV and Pinneau SR, Jr. Job demands and worker health. Washington, D.C., H. E. W. Publication No, NIOSH 1975; 75-160
- Carr. Development of the Vial friendships assessment: A TECHNICAL REPORT, The Gallup Organization, February, 2008
- Ellingwood, S, The collective advantage: contrary to popular belief, workplace friendships boosts profit, *Gallup Management Journal* September, 2001
- Etzion D. Moderating effect of social support on the stress-burnout relationship. *Journal of Applied Psychology* 1984; 69: 615-622
- Evan, Workplace relations: friendship patterns and consequences, 2002
- Fine Gary Alan, Friendship in the workplace, *Friendship and Social Interaction*, edited by Derlega & Winstead; Springer-Verlag, NY 1986; 185-206
- Ganster DC, Fusilier MR, and Mayers BT. Role of social support in the experience of stress at work. *Journal of Applied Psychology* 1986; 71: 102-110
- Georgopoulos, BS. & Tannenbaum, AS, The Study of organizational effectiveness. *American Sociological Review*, 1957;22: 535
- Golembiewski RT, Munzenrider TR, Stevenson J. Centrality of burnout un a public agency: multiple measurements supporting common conclusions. *Review of public Personnel Administration* 1988; 9: 28-44
- Greenhaus JH, and parasurman S. A work-nonwork interactive perspective of stress and its consequences, 1986
- House JS. Occupational stress and the mental and physical health of factory workers. Ann Arbor, MI, Survey Research Center, University of Michigan, 1980

- James, Business-Unit-Level Relationship Between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: A Meta-Analysis, 2002
- Klein. HJ. & Jay S. Kim, A field study of the influence of situational constraints, leader-member exchange, and goal commitment on performance, *The Academy of Management Journal*, 1998; 41(1): 88-95
- LaRocco JM, House JS, and French JRP. Social support, occupational stress, and health. *Journal of Health and Social Behavior* 1980; 21: 202-218
- Locke EA. The nature and cause of job satisfaction, in Dunnette, M.D. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago; Rand McNally, 1976;1033.
- Michaels CE and Spector PE. Causes of employee turnover: a test of the Mobley, Griffeth, Hand and Meglino model. *Journal of Applied Psychology* 1982; 67: 53-59
- Mobely EH, Hand HH, Backer RL, and Meglino BM. Conceptual and empirical analysis of military recruit training attrition, *Journal of Applied Psychology* 1978; 64: 10-18
- Morrow, PC, concept redundancy in Organizational Research: The case of Work Commitment, *Academy of Management Review*: 1983; vol.8, pp.487-488
- Mowday RT, Steers R, Porter LW. Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover. New York: Academic Press, 1982.
- O'Reilly, C. & Chatman, J, Organizational Commitment and psychological attachment: The effect of compliance, identification and internalization on prosocial behavior, *Journal of Applied Psychology*; 1986; vol.71(3), pp.492-499
- Seth As, and Shuler RS. Handbook of organizational stress coping strategies. Cambridge, Ballinger, 1984.
- SONG, Workplace friendship and employee's productivity: LMX THEORY and the case of the Seoul City Government, 2006

Synder, M & Smith, D, Personality and Friendship: The friendship worlds of self-monitoring, *Friendship and social Interaction*, edited by Derlega and Winstead: Springer-Verlag, NY, 1986; 63-80

Tom Rath, *Vital friends: The People You Can't Afford to Live Without*, Gallup press, 2006

10 100

우리나라 병원 내 프렌드십 진단

안녕하십니까?

이 연구는 우리나라 병원 내 프렌드십(직장 내 친구관계)을 진단하는데 목적이 있습니다. 본 조사는 무기명으로 통계처리 되며, 연구 이외의 자료로는 절대로 사용되지 않을 것입니다. 바쁜 시간 할애해 주신데 감사드리며, 솔직하고 성의 있는 답변 부탁드립니다.

2008년 10월
연세대학교 보건환경대학원

지도 교수 : 서영준 교수
담당자 : 연세대 보건환경대학원 석사과정 유영숙

■ 다음은 귀하의 직장 내 **프렌드십 수준**에 관한 질문입니다. 해당하는 곳에 표 해 주십시오.

1. 직장 상사와 관련된 질문입니다.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
(1) 나와 직장 상사는 서로 존중해 준다	①	②	③	④	⑤
(2) 나와 직장 상사 간에는 신뢰감이 있다	①	②	③	④	⑤
(3) 나와 직장 상사는 서로 잘 도와준다	①	②	③	④	⑤
(4) 나는 직장 상사와 자유롭게 대화할 기회가 많다	①	②	③	④	⑤
(5) 나는 직장 상사와 친구처럼 편하게 지낸다	①	②	③	④	⑤

2. 직장 동료와 관련된 질문입니다.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
(1) 나와 직장 동료는 서로 존중해 준다	①	②	③	④	⑤
(2) 나와 직장 동료 간에는 신뢰감이 있다	①	②	③	④	⑤
(3) 나와 직장 동료는 서로 잘 도와준다	①	②	③	④	⑤
(4) 나는 직장 동료와 자유롭게 대화할 기회가 많다	①	②	③	④	⑤
(5) 나는 직장 동료와 친구처럼 편하게 지낸다	①	②	③	④	⑤

3. 부하 직원과 관련된 질문입니다.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
(1) 나와 부하 직원은 서로 존중해 준다	①	②	③	④	⑤
(2) 나와 부하 직원 간에는 신뢰감이 있다	①	②	③	④	⑤
(3) 나와 부하 직원은 서로 잘 도와준다	①	②	③	④	⑤
(4) 나는 부하 직원과 자유롭게 대화할 기회가 많다	①	②	③	④	⑤
(5) 나는 부하 직원과 친구처럼 편하게 지낸다	①	②	③	④	⑤

■ 다음은 귀하의 직장 내 **프렌드십의 특성 및 유형**에 관한 질문입니다. 아래 칸의 내용을 읽어 보시고, 해당 유형의 번호를 **한 개만** 써 주십시오.

- * 프렌드십 유형**
- ① 공유형 : 다방면에 아는 것이 많아 여러 가지 관심사에 대화가 잘 통하는 사람
 - ② 길잡이형 : 중대한 결정 시 객관적으로 바른 길이 무엇인지 냉철히 제시하는 사람
 - ③ 각성제형 : 항상 지적인 자극을 주어 많은 것을 배우고 성장하게 하는 사람
 - ④ 동기부여형 : 상대의 장점을 잘 파악해 좋은 결실을 맺도록 독려를 잘 하는 사람
 - ⑤ 옹호형 : 상대를 있는 그대로 인정하고, 작은 것도 자랑스럽게 생각해 주는 너그러운 사람
 - ⑥ 동반자형 : 어떤 상황에도 상대를 위해 기꺼이 희생할 수 있는 의리가 있는 사람
 - ⑦ 활력소형 : 함께 있으면 즐겁고 상대방을 웃게 만드는 유머러스한 사람
 - ⑧ 가교형 : 두루 인맥이 넓어 다양한 사람들과 다리를 놓아주는 사교적인 사람
- 예) 나는 평소에 프렌드십 유형 중 (⑥)에 속한다.

- 4. 나는 평소에 프렌드십 유형 중 ()에 속한다.
- 5. 내 직장 상사는 평소에 프렌드십 유형 중 ()에 속한다.
- 6. 내 직장 동료는 평소에 프렌드십 유형 중 ()에 속한다.

7. 내 부하 직원은 평소에 프렌드십 유형 중 ()에 속한다.
 8. 내가 생각하기에 업무 성과에 도움을 주는 프렌드십 유형은 ()이다.
 9. 내가 평생 친구로 함께하고 싶은 프렌드십 유형은 ()이다.

■ 다음은 귀하의 직장 내 **프렌드십의 성과 요인**에 관한 질문입니다. 해당하는 곳에 √표 해 주십시오.

10. 직무만족과 관련된 질문입니다.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
(1) 나는 내 업무에 꽤 만족하고 있다	①	②	③	④	⑤
(2) 나는 내 업무에 언제나 열정적이다	①	②	③	④	⑤
(3) 나는 내 업무에서 즐거움을 느끼지 못한다	①	②	③	④	⑤
(4) 나는 내 업무에 자주 실증 을 느낀다	①	②	③	④	⑤

11. 조직몰입과 관련된 질문입니다.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
(1) 나는 이 직장이 일할 만한 좋은 곳이라 생각한다	①	②	③	④	⑤
(2) 평생의 일로써 이 직장은 이상적이다	①	②	③	④	⑤
(3) 나는 이 직장의 미래에 별로 관심이 없다	①	②	③	④	⑤
(4) 내가 이 직장의 종사자라는 것을 남들에게 자랑스럽게 말할 수 없다	①	②	③	④	⑤

12. 팀 성과 인식과 관련된 질문입니다.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
(1) 우리 팀은 높은 업무성과를 내고 있다	①	②	③	④	⑤
(2) 우리 팀은 일을 잘 한다고 평가 받는다	①	②	③	④	⑤
(3) 우리 팀은 일을 잘 못해서 꾸지람 을 듣는 적이 많다	①	②	③	④	⑤
(4) 우리 팀은 다른 팀에 비해 업무성과가 낮다	①	②	③	④	⑤

13. 이직의도와 관련된 질문입니다.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
(1) 나는 이 직장을 떠나고 싶은 마음이다	①	②	③	④	⑤
(2) 나는 이 직장을 가능한 한 빨리 떠날 계획이다	①	②	③	④	⑤
(3) 어떤 경우에도 내가 자발적으로 이 직장을 떠나지는 않겠다	①	②	③	④	⑤
(4) 나는 이 직장에 가능한 한 오래 남아 있을 계획이다	①	②	③	④	⑤

14. 스트레스와 관련된 질문입니다.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
(1) 스트레스로 인해 직장 생활에 회의감을 느낄 때가 많다	①	②	③	④	⑤
(2) 스트레스로 인해 우울증을 느낄 때가 많다	①	②	③	④	⑤
(3) 스트레스로 인해 잠을 못 이룰 때가 많다	①	②	③	④	⑤
(4) 스트레스로 인해 피로감을 느낄 때가 많다	①	②	③	④	⑤

■ 다음은 귀하의 직장 내 친구에 관한 질문입니다. 해당하는 번호 앞에 √표 해 주십시오.

15. 직장 내에 절친한 친구가 얼마나 있습니까?

① 없다(17번으로)

② 있다(____)명(18번으로)

16. 직장 생활 속에서 친구를 만들지 못했다면, 그 이유는 무엇입니까? 아래보기에서

순서대로 3가지만 기입해 주십시오. (1)_____, 2)_____, 3)_____)

- ① 업무 과다로 인한 시간적 여유 부족
- ② 강압적이고 권위적인 상사의 존재
- ③ 직장내 인간관계에 대한 병원의 관심과 지원 부족
- ④ 조직내 지나친 개인 간 경쟁 분위기
- ⑤ 단기 성과에 치중하는 조직 운영
- ⑥ 나 자신의 고립적 성격과 포용력 부족

- ⑦ 나 자신의 개인주의적 가치관
- ⑧ 공식 및 비공식 교류 기회 부족
- ⑨ 기타(직접 써주세요. _____)

17. 직장 생활 속에서 친구는 어떤 존재입니까?

- ① 매우 중요하다(18번으로)
- ② 중요하다(18번으로)
- ③ 보통이다
- ④ 중요하지 않다(19번으로)
- ⑤ 전혀 중요하지 않다(19번으로)

18. 직장 생활 속에서 친구가 중요하다면 그 이유는 무엇입니까? 아래보기에서 순서대로 3가지만 기입해 주십시오. (1) _____ 2) _____ 3) _____)

- ① 스트레스 해소에 도움이 되므로
- ② 다양한 정보 접촉이 용이하므로
- ③ 실질적인 업무에 도움이 되므로
- ④ 미래 설계에 도움이 되므로
- ⑤ 친구와의 인맥이 나의 성공에 도움이 되므로
- ⑥ 친구가 없으면 왕따를 당할 우려가 있기 때문에
- ⑦ 기타(직접 써주세요. _____)

19. 직장 생활 속에서 친구가 중요하지 않다면 그 이유는 무엇입니까? 아래보기에서 순서대로 3가지만 기입해 주십시오. (1) _____ 2) _____ 3) _____)

- ① 직장 내에서 이해관계가 다르므로
- ② 프라이버시를 침해하므로
- ③ 파벌형성 등 불공정한 문화의 빌미를 제공하므로
- ④ 잦은 술자리 등 업무수행에 지장을 주므로
- ⑤ 비리부정 등 사고 발생이 가능하므로
- ⑥ 윗사람이나 조직이 싫어하므로
- ⑦ 기타(직접 써주세요. _____)

■ 다음은 귀하의 **개인신상**에 관한 질문입니다. 해당하는 곳에 표 해 주십시오.

20. 귀하의 성별은?

- ① 남성 ② 여성

21. 귀하는 몇 년생입니까? (19_____)년생

22. 귀하의 교육 수준은?

- ① 고졸이하 ② 전문대졸 ③ 4년제 대졸 ④ 대학원졸 이상

23. 귀하의 결혼 여부는?

- ① 결혼 ② 미혼 ③ 기타(이혼, 사별, 별거 등)

24. 귀하의 세금 공제 전 월 평균 소득(수당, 상여금 포함)은?

- ① 100만원 이하 ② 101만원-200만원 ③ 201-300만원
④ 301-400만원 ⑤ 401-500만원 ⑥ 501만원 이상

25. 귀하의 직위는?

- ① 팀원 ② 팀장

26. 귀하가 속한 직군은?

- ① 간호조무사 ② 치위생사 ③ 치기공사
④ 서비스코디네이터 ⑤ 기타(_____)

27. 귀하가 현재 주로 하고 있는 업무는?

- ① 진료협조 ② 환자 상담 ③ 경영지원 및 행정업무
④ 서비스응대 ⑤ 매니저 및 총괄업무 ⑤ 기타(_____)

28. 귀하의 현재 근무처는?

- ① 치과의원 ② 치과병원 ③ 종합병원 ④ 서비스코디네이터 ⑤ 기타(_____)

* 설문에 협조해 주셔서 감사합니다

<Abstract>

Workplace Friendship and Organizational Effectiveness

Young-suk Yoo

Dept. of Health Administration, Yonsei University

This study investigates the level of workplace friendship of employees working at dental clinics and its effect on the organizational effectiveness.

Data were collected from a total of 223 dental workers who are working at dental clinics located in Seoul and Gyeonggi areas through self-administered email questionnaires and interview survey. The survey was conducted for about 2 months from early October to late September, 2008. Data were analyzed using SPSS 12.0. The results of the study is as follows:

1. Friendship score is highest in the friendship with peer workers, followed by the friendship with subordinates, and supervisors.
2. The group of high workplace friendship showed significant higher organizational effectiveness than the group of low workplace friendship.
3. Only 17.1% of the respondents answered that they have no close friend. within the workplace, while the rest of the respondents have one or more close friend.
4. With regard to the friendship type, most respondents perceived themselves as 'emotional type', and also wanted to have a close friendship with coworkers with 'emotional type' like themselves.

5. It was found that the level of the friendship with peer workers and supervisors have a significant positive effect on the level of job satisfaction, organizational commitment, and a negative effect on the intent to leave. The level of the friendship with subordinates was found to have a significant negative effect only on the intent to leave.

This result implies that the managers of the dental clinics should make an effort to create the organizational climate and system which encourage the workers to actively involve in the workplace friendship. For instance, having the workers take part in various activities, such as committees, quality improvement activities, sports events, mentor system, and informal group meetings, that make the interaction among members possible might be a good strategy to encourage the workplace friendship. Furthermore, education about 'communication skill' is recommended for enhancing the frequency and quality of the communication among the dental workers.