병원종사자의 조직커뮤니케이션 특성이 조직몰입에 미치는 영향

연세대학교 보건대학원

병원행정학과

이 민 경

병원종사자의 조직커뮤니케이션 특성이 조직몰입에 미치는 영향

지 도 강 혜 영 교 수

이 논문을 보건학 석사 학위논문으로 제출함

2005년 6월 일

연세대학교 보건대학원
병원행정학과
이 민 경

이민경의 석사학위논문을 인준함

심사위원_____인

심사위원_____인

심사위원_____인

연세대학교 보건대학원

2005년 6월 일

감사의 글

오늘이 있기까지 많은 도움을 주신 분들께 이 자리를 빌어 감사 드립니다.

먼저, 바쁘신 중에도 저의 부족한 논문을 세심하게 지도해 주신 강혜영 교수님, 진기남 교수님, 조희숙 교수님께 감사 드립니다.

석사과정에 진학할 때 관심과 격려를 보내 주시고, 기획정책팀장으로 일하면서 힘들어할 때 항상 따스하게 배려해주신 심윤상 의학원장님께 특별한 감사를 드립니다. 그리고 병원관리자로서 이론과 실무의 역량을 겸비해야 하는 중요성을 일깨워주시고 진지한 격려와 배려를 해주신 이수용 의학원장님과 항상 아낌없는 조언과 지도로 격려해 주신 홍석일 병원장님께 진심으로 감사 드립니다.

또한, 학업과 직장생활을 함께 해 나가는 어려움을 깊이 이해해 주시고, 힘든 일이 있을 때마다 많은 도움을 주신 아주대 김영배 교수님께 깊이 감사 드립니다.

대학원 과정 중에 늘 시간에 쫓기고 피곤에 지친 팀장을 밝고 맑은 웃음과 가슴으로 위로해 주던 멋진 기획정책팀원이었던 허정임, 허상구, 서순영과, 어려운 난관에 부딪힐 때마다 함께 고민하고 용기를 준 홍영준 선생님에게도 감사의 마음을 보냅니다.

또한, 항상 팀장을 믿고 따라주며, 논문을 쓰는 동안 여러 가지로 도움을 준 의학원의 보배인 보험심사팀원들 김경희, 김연주, 안명숙, 유지현, 송수진, 김윤경, 이보은, 박은영 그리고 유재은 선생님께 감사의 마음을 전합니다.

그리고 대학원 과정 중 항상 서로에게 관심을 갖고 도움을 주고받았던 정겨운 동기생 여러분들 장석규, 노근호, 손현숙, 김영석, 안효준, 박성필, 이영진, 고홍범, 조남희, 오은경, 박현진 선생님께 감사 드립니다.

마지막으로, 오늘날의 저를 사랑으로 있게 해 주신 부모님과 가족들, 주경야독으로 바쁜 며느리를 딸처럼 격려해주시고 지지해주신 시어머님에 대한 뜨거운 감사와 항상 든든한 울타리가 되어 준 남편, 그리고 건강하고 올바르게 커가고 있는 소중한 두 아들 해욱이와 해준이에 대한 고마움과 사랑을 이 논문에 가득 담아 전합니다.

학부를 졸업한지 15년이 흐른 뒤 다시 학생으로 돌아가는 설레임으로 시작한 대학원 과정은 저에게 수많은 가치의 깨달음과 기쁨을 준 시간이었습니다. 앞으로도 저를 지원해주신 여러 선생님들의 은혜를 잊지 않으며 새로운 도전을 준비하고 노력하도록 하겠습니다.

이민경 올림

차 례

국문요약 ····· Ⅴ

Ⅰ. 서론 ····· 1

1. 연구배경 ····· 1

2. 연구목적 ····· 3

3. 연구방법 및 범위 ····· 4

Ⅱ. 이론적 배경 ····· 7

1. 조직커뮤니케이션 ····· **7**

2. 조직몰입 ····· **15**

3. 병원 조직커뮤니케이션 및 조직몰입 특성 ····· **25**

4. 커뮤니케이션 특성과 조직몰입 관계에 대한 선행연구 ····· **2**9

Ⅲ. 연구방법 ····· 34

1. 연구의 모형 ····· 34

2. 연구도구 및 측정방법 ····· 3**5**

Ⅳ. 연구결과 ····· 42

1. 조사대상자의 일반적 특성 ····· 4**2**

2. 커뮤니케이션 특성 분석 ····· 44

3. 조직몰입 분석 ····· **5**3

4. 커뮤니케이션 특성이 조직몰입에 미치는 영향 ····· **57**

Ⅴ. 고찰 ····· **60**

1. 연구방법에 대한 고찰 ····· **60**

2. 연구결과에 대한 고찰 ····· **6**1

Ⅵ. 요약 및 결론 ····· **67**

1. 연구결과의 요약 ····· **67**

2. 결론 및 제언 ····· **7**1

참고문헌 ····· **76**

부록 : 연구설문지 ····· 8**2**

Abstract ····· 89

표 목 차

＜표1＞ 조직몰입의 정의 ····· 16

＜표2＞ 타당성 분석 결과 ····· 35

＜표3＞ 커뮤니케이션 특성간의 상관관계 ····· 36

＜표4＞ 해당 요인별 문항 ····· 40

＜표5＞ 일반적 특성 및 직종별·설립주체별 특성 ····· 43

＜표6＞ 커뮤니케이션 유형의 문항별 분석결과 ····· 44

＜표7＞ 일반적 특성에 따른 커뮤니케이션 유형 차이 ····· 45

＜표8＞ 직종별 커뮤니케이션 유형 차이 ····· 46

＜표9＞ 설립주체별 커뮤니케이션 유형 차이 ····· 46

＜표10＞ 정보공유도의 문항별 분석결과 ····· 47

＜표11＞ 일반적 특성에 따른 정보공유도 차이 ····· 48

＜표12＞ 직종별 정보공유도 차이 ····· 49

＜표13＞ 설립주체별 정보공유도 차이 ····· 49

＜표14＞ 커뮤니케이션 만족도의 문항별 분석결과 ····· 50

＜표15＞ 일반적 특성에 따른 커뮤니케이션 만족도 차이 ····· 51

＜표16＞ 직종별 커뮤니케이션 만족도 차이 ····· 52

＜표17＞ 설립주체별 커뮤니케이션 만족도 차이 ····· 52

＜표18＞ 조직몰입의 문항별 분석결과 ····· 54

＜표19＞ 일반적 특성에 따른 조직몰입 차이 ····· 55

＜표20＞ 직종별 조직몰입 차이 ····· 56

＜표21＞ 설립주체별 조직몰입 차이 ····· 56

＜표22＞ 커뮤니케이션 특성과 조직몰입과의 상관관계 ····· 57

＜표23＞ 조직몰입에 대한 위계적 다중회귀분석 결과 ····· 59

그 림 목 차

＜그림1＞ 연구의 구성과 흐름 ····· 6
＜그림2＞ 커뮤니케이션 만족의 구성 개념 ····· 14
＜그림3＞ 연구모형 ····· 34

국문요약

본 연구에서는 병원조직 내 커뮤니케이션의 특성을 조사하고, 커뮤니케이션 특성이 조직몰입에 미치는 영향을 분석하였다. 연구 자료는 8개의 종합병원에 근무하는 간호사, 의료기사, 행정직원을 대상으로 실시한 **615**부의 설문 응답지였으며, 분석방법으로는 빈도분석, t-test, 분산분석, 상관관계분석, 위계적 다중회귀분석을 이용하였다. 이 연구의 주요 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 병원조직에서의 커뮤니케이션 유형은 대부분 하향적 커뮤니케이션이며, 상향적, 수평적 커뮤니케이션 유형은 활성화되어 있지 않았다. 직무에 관한 정보공유도는 보통 수준 이상이었으나, 개인 인사관리에 관한 정보와 경영 전반에 관한 정보 공유는 부족하였다. 상사에 대한 커뮤니케이션 만족도는 보통수준이었지만, 병원 최고 경영층에 대한 커뮤니케이션 만족도, 개인적 피드백 만족도, 수평적, 비공식적 커뮤니케이션 만족도 수준은 보통 이하의 수준으로 낮았다. 병원 종사자의 조직몰입은 보통수준이었는데, 그 중에서 정의적 몰입이 가장 높았고, 그 다음이 근속적 몰입, 규범적 몰입의 순서였다.

2. 일반적 특성별로 보면 연령, 학력, 직급이 낮을수록 상향적 커뮤니케이션 유형이 활성화되지 않고 있었으며, 직무 및 개인 인사 관리, 경영 전반에 관한 정보 공유도가 낮았다. 커뮤니케이션 만족도는 **40**세 이상, 근속연수 **15**년 이상, 대학원 이상, 과장급 이상의 직원에게서만 보통 수준이었고, 그 외 직원의 커뮤니케이션 만족도는 낮았다. 조직몰입 수준을 보면 남자가 여자보다, 기혼이 미혼보다, 연령과 근속년수, 학력, 직급이 높을수록 조직몰입 수준이 높았다.

3. 직종으로 구분하여 보면 의료기사나 간호사가 행정직원에 비해 상향적 커뮤

니케이션이 더욱 잘 이루어지지 않고 있었으며, 행정직원은 의료기사나 간호사에 비해 직무에 관한 정보공유도는 낮은 반면, 급여 및 복지 후생에 관한 정보공유도는 상대적으로 높았다. 또한, 의료기사와 간호사는 행정직원에 비해 임금, 승진관리 원칙, 성과평가의 반영 정도에 대한 인지 수준이 낮아 개인적 피드백 만족도가 낮았다. 조직몰입 수준을 보면, 의료기사의 조직몰입 수준이 가장 높았고, 그 다음이 행정직, 간호사 순서였으며, 특히 간호사의 규범적 몰입 수준이 낮았다.

4. 설립주체로 구분하여 보면 커뮤니케이션 유형은 통계학적으로 유의한 차이가 없었으나, 정보공유도에서는 유의한 차이를 보였는데, 사립병원이 국공립병원에 비해 승진기회 및 급여, 복지 후생에 관한 정보공유도가 낮았다. 또한, 국공립병원이 사립병원에 비해 개인적 피드백 만족도 및 수평적, 비공식적 커뮤니케이션 만족도가 높았으며, 조직몰입 수준도 국공립병원이 사립병원에 비해 높았다.

5. 커뮤니케이션 특성과 조직몰입과의 관계는 통계학적으로 유의한 양의 상관관계였다. 즉, 커뮤니케이션 유형이 다방향으로 활성화될수록, 직무에 관한 정보, 개인 인사관리에 관한 정보, 경영 전반에 관한 정보 공유도가 높을수록, 상사 및 병원 최고 경영층과의 커뮤니케이션 만족도 및 개인적 피드백에 대한 만족도가 높을수록 조직몰입이 높아졌다.

6. 병원의 조직커뮤니케이션 특성이 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 1단계로 분석한 결과, 사립병원보다 국공립병원이 조직몰입과 양의 영향관계였으며, 조정결정계수는 **0.0**31이었다. 일반적 특성을 **2**단계 변수로 추가하여 분석한 결과, 여자보다 남자의 조직몰입도가 더 높았으며, 근속연수가 길수록 조직몰입도가 높아졌고, 조정결정계수는 **0.110**으로 증가하였다. 직종 구분을 3단계 변수로 추가하여 분석한 결과, 남녀 변수가 유의한 변수에서 제외되었고, 행정직을 기준으로 하였을

때 간호사의 조직몰입이 낮았으며, 조정결정계수는 **0**.11**7**로 증가하였다. 커뮤니케이션 특성을 4단계 변수로 추가하여 분석한 결과, 상사와의 커뮤니케이션 만족도, 병원 최고 경영층과의 커뮤니케이션 만족도, 개인적 피드백 만족도가 높을수록 조직몰입이 높아졌으며, 조정결정계수는 **0**.39**2**로 증가하였다.

이상의 연구결과를 근간으로 할 때 병원종사자의 일반적 특성, 직종 및 설립주체의 구분에 따라 커뮤니케이션 특성 및 조직몰입 수준에 차이가 있는바, 향후 병원종사자의 조직몰입을 증가시키어 병원 조직관리의 효과를 극대화하기 위해서는 병원조직의 특수성 및 조직 구성원의 특성을 심층 고려한 조직커뮤니케이션 개선에 대한 전략적인 방법론을 모색하여야 할 것이다.

핵심 되는 말 : 병원(hospital), 커뮤니케이션 유형(communication style)
정보공유(information disclosure), 조직몰입(organizational commitment)
커뮤니케이션 만족(communication satisfaction)

Ⅰ. 서 론

1. 연구배경

조직은 조직구성원이 모여서 이룬 하나의 유기체이면서 동시에 조직 내 여러 하위체계(Sub-System)들이 모여서 이루어진 전체체계(Total-System)다. 그래서 조직은 구성원 개인들의 합 이상의, 즉 조직 나름의 가치, 목표, 조직과정을 갖는다. 또한, 조직은 조직의 목표달성뿐만 아니라 개인들의 가치, 목표를 최대한 존중해 주어야 그 기능을 효과적으로 달성할 수 있는데, 그러기 위해 조직은 개인들의 태도와 행위, 집단 간 혹은 개인 간의 상호작용에 관심을 기울이지 않을 수 없다(유성식, 1991).

이러한 조직의 기능 중 매우 중요한 것의 하나가 바로 커뮤니케이션이다. 커뮤니케이션은 조직구성원들이 조직 내에서 조직 전체, 집단, 부서, 동료들에 대한 이미지를 형성하는 근거를 제시해주며 의사결정의 기초 자료를 제공해 준다. 또한, 조직 통제권의 흐름, 작업흐름의 구조와도 밀접한 관계가 있으며 조직이 환경과 상호작용하는 데 있어 매우 중요한 수단이 된다. 최근에 조직커뮤니케이션에 대한 연구가 갈수록 중요해지고 있는데 그 이유는 다음과 같다(Carney, 1983).

첫째, Hi-Tech, Hi-Touch의 정보화 사회는 더욱 더 조직 내 구성원의 태도적 측면에 대한 연구를 필요로 한다, 둘째, 조직은 대체로 거대화하고 복잡해지는 경향이 있는데 조직이 커질수록 조직커뮤니케이션은 중요한 문제로 부각되게 된다. 셋째, 시장의 개방화, 국제화로 인하여 조직에 영향을 미치는 환경의 범위가 점점 넓어지고 환경변화가 가속됨에 따라 조직의 신축적인 적응력이 중요시되게 되었다. 넷째, 근로자의 권익의 신장, 노조의 팽창 등으로 근로자의 정보욕구를 충족시켜줄 필요가 생기게 되었다. 다섯째, 기업에 대한 사회적 압력의 증가로 기업조직

은 자신의 실태와 활동에 대해 적절한 정보제공이 필요하게 되었다.

현대의 병원은 20세기 이후 급속히 발달한 의학에 발맞춰서 갈수록 대형화되고 전문화되는 추세이고 이에 따라 횡적 분화와 종적 분화가 심화되고 있다. 또한, 조직구성원들의 기술적 전문적 개별성이 뚜렷하여 다른 어느 조직보다도 다양성과 이질성이 현저하며, 업무의 특성상 구성원 간의 상호의존성도 높은 편이다. 뿐만 아니라 병원조직은 일반 대기업조직에서 나타나는 분파주의, 책임회피, 부서간의 의사소통 단절, 의사결정의 지연, 냉소주의와 갈등의 심화, 경직화에 따른 유연성의 상실 등과 같은 이른바 관료제 조직의 병리현상도 갖고 있다(김영훈, 2001). 따라서 급변하는 환경에 적응하기 위해선 보다 능동적이고 효과적인 조직개발이 필요하며, 이를 위해선 조직 구성원 간의 다양한 내적 동인을 성찰하고 이를 조직성과에 연계시키려는 노력이 수행되어야 한다(이선희 외, 1999).

병원종사자들의 조직몰입을 향상시키는 것은 개인적으로도 중요할 뿐만 아니라 생산성과 효율성을 추구하는 조직의 차원에서도 매우 필요한 일이다. 그러나 선행연구들을 살펴보면 직무만족에 따른 조직몰입만을 검토하고 있고 개인의 직무에 대한 눈에 보이는 실체에 대한 연구만 수행되었을 뿐이어서, 조직과 개인, 개인과 개인의 관계는 간과되고 있었다(Pfeffer & Lawler, 1980). 커뮤니케이션 연구는 주로 정보의 흐름과 효과적인 전달에 초점이 맞추어져 있어서, 커뮤니케이션이 가져다주는 성과, 즉 조직의 생산적 측면에서보다는 개인관계, 또는 부분적 커뮤니케이션 문제에 국한되어 있었다. 그러나 조직의 불확실성이 높아지고 전통적인 하위서열적 체계가 붕괴되기 시작하면서 해부학적 분석 시각보다는 조직과정에 초점을 맞춘 연구의 필요성이 높아지고 있으므로, 조직커뮤니케이션에 대한 연구가 보다 본격적으로 이루어질 필요가 있다.

본 연구는 조직커뮤니케이션이 조직성과에 상당한 영향을 미친다는 연구 결과를 근거로 하여, 조직커뮤니케이션 특성이 병원조직 구성원들의 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는가를 좀더 심층적으로 규명하고, 이를 토대로 병원조직 구성원들

의 조직몰입을 향상시킬 수 있는 조직 내 커뮤니케이션 개선방안을 도출하여, 궁극적으로는 병원조직의 효율성을 향상시키는 데 기여하고자 한다.

2. 연구목적

조직관리에서 중요한 사항은 조직구성원들이 상호간에 원만한 관계를 유지하고, 서로를 잘 이해하며 개인의 욕구를 잘 충족시켜 조직의 효율성을 높이는 것이다.

초기의 경영학자들은 조직을 연구하는데 있어서 사람보다는 조직의 구조를 설계하거나 조직을 관리하는 데 초점을 두어 왔으나, 오늘날에는 조직의 유효성을 결정하는 조직몰입에도 관심을 갖게 되었다. 최근 경영학자들은 개인이 조직에 대해 가지는 태도에 관심을 가짐에 따라 직무만족이라는 지표보다는 개인이 조직에 얼마나 애착심을 지니는지의 지표인 조직몰입을 보다 중요시하게 되었다.

지금까지의 선행연구들은 인구 통계적 변수, 직무만족, 역할변수, 조직구조 등에 관한 변수 그리고 결과변수인 결근율, 이직률에 초점을 맞추는 것들이었다. 그런데 조직사회의 대규모화, 조직 내의 분권화, 조직 구성원들 간의 갈등으로 인하여 커뮤니케이션의 중요성이 점차 증가하는 상황에서도 커뮤니케이션 특성과 조직몰입에 초점을 맞춘 연구는 많지 않다. 커뮤니케이션은 정보의 수집과 축적, 그리고 조직의 목표달성을 위해 조직구성원들의 활동을 조정하거나 통합하여 자아실현에도 매우 중요한 역할을 하고 있다. 기업에서도 이런 커뮤니케이션을 새로운 경영요소로 인식하고 이에 대한 관심을 증대시키고 있다.

조직관리에서는 조직의 목표를 달성하기 위하여 조직구성원들의 노력을 적절하게 통합시키고 직무수행과정에서 개개인의 욕구를 충족시켜 동기유발을 촉진시키는 일이 중요하다. 그리하여 지금까지 이러한 목적을 달성하기 위하여 많은 연구들이 수행되어 왔으며 특히 최근에 와서는 커뮤니케이션을 통하여 조직구성원들의 태도를 개선시키기 위한 연구가 조금씩 태동되는 실정이다. 이러한 맥락에서

본 연구는 커뮤니케이션 특성이 병원조직 구성원의 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는가에 관심을 두었다.

이 연구의 목적은 병원에 근무하는 병원종사자를 대상으로 조직커뮤니케이션의 특성을 조사하고, 커뮤니케이션 특성이 조직몰입에 미치는 영향을 분석하여 조직 내 커뮤니케이션 개선방안을 도출하고 조직몰입을 향상시키는데 있다.

이를 위한 세부적인 연구목표는 다음과 같다.

첫째, 병원종사자의 조직커뮤니케이션 특성, 즉 커뮤니케이션 유형, 정보공유도, 커뮤니케이션 만족도 및 조직몰입의 수준을 분석한다.

둘째, 직종(행정직, 의료기사, 간호사), 설립주체(국공립, 사립)의 구분에 따라 조직커뮤니케이션 특성과 조직몰입의 수준을 파악하고 그 차이를 비교 분석한다.

셋째, 병원조직의 커뮤니케이션 특성과 조직몰입과의 상관관계를 밝히고, 병원조직 구성원의 일반적 특성, 직종 및 설립주체의 특성, 커뮤니케이션 특성이 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 구명한다.

3. 연구방법 및 범위

본 연구는 문헌연구와 실증연구를 병행하였다. 국내외 문헌과 관련 자료를 참조하여 이론적 틀을 구성하고, 이론에 맞는 연구모형을 도출한 후, 병원조사자를 대상으로 하여 실증적인 분석을 하였다.

이론적 연구내용은 먼저, 조직 커뮤니케이션의 개념, 조직이론과 조직 커뮤니케이션, 커뮤니케이션 유형에 관한 이론을 검토한 후 조직몰입의 개념, 접근방법, 결정요인에 관한 이론과 선행 연구 결과를 고찰하였다. 또한 병원조직의 커뮤니케이션과 조직몰입 특성 및 조직커뮤니케이션 특성과 조직몰입과의 상관관계에 대한 선행연구를 검토하였다.

실증적 연구는 이론적 검토 결과 도출된 관련 변수의 조작적 정의를 바탕으로 설문지를 이용하여 자료를 수집하고 이를 통계적으로 분석하여 가설을 검증하였다.

연구내용을 정리하면 다음과 같다.

Ⅰ. 서론에서는 연구배경, 연구목적, 연구의 방법 및 범위에 대해 기술하였다.

Ⅱ. 이론적 배경에서는 조직커뮤니케이션 배경이론 및 조직몰입 개념, 조직몰입의 접근방법, 조직몰입 결정요인을 정리하였으며, 조직몰입의 결정요인은 기존연구에서 어떻게 연구되었는지를 분석해 보았다. 그리고 조직커뮤니케이션과 조직몰입과의 관계를 기존 연구를 중심으로 검토하였다.

Ⅲ. 연구방법에서는 선행연구를 바탕으로 본 연구의 연구모형을 설정하고, 이에 관련된 제 변수에 대한 조작적 정의를 내렸으며 설문지의 구성, 측정 및 분석방법에 대해 기술하였다.

Ⅳ. 연구결과에서는 실증분석의 결과를 정리하였는데, 수집된 자료는 코딩과정을 거쳐 SPSS 통계 패키지를 이용하여 처리하였으며, 통계기법으로 t-test, ANOVA, 상관관계분석, 위계적 다중회귀분석 등으로 연구결과를 분석하였다.

Ⅴ. 고 찰에서는 연구방법, 연구결과의 한계 및 선행연구 결과와의 차이 등에 관해 분석하였다.

Ⅵ. 요약 및 결론에서는 연구조사 분석결과를 요약하고, 본 연구가 관련분야에 제공하는 제언을 서술하였다.

이상과 같은 본 연구의 구성과 흐름을 그림으로 설명하면 <그림 1.1>과 같다.

<그림 1> 연구의 구성과 흐름

Ⅱ. 이론적 배경

1. 조직커뮤니케이션

가. 조직커뮤니케이션의 개념

커뮤니케이션이란 유기체 사이에 공통되는 경험을 매개수단으로 하여 어떤 정보나 내용을 상호 교환하여 공통된 이미지를 가지고 서로의 지각, 사고, 감정 등에 변화를 가져오는 과정이라고 정의할 수 있다(Crino and White, 1981). 이는 인간만이 소유하는 창조적 상징능력으로서 사회생활의 양식을 바꾸고 사회속으로 인간들을 통합시켜 사회성원의 요구를 이해시키고 조정하며, 분열없이 사회가 합의에 도달하는 데 반드시 필요하다.

커뮤니케이션을 조직론의 입장에서 연구할 때 조직커뮤니케이션이라는 개념을 사용하는데, 조직커뮤니케이션이란 조직에서의 커뮤니케이션을 가리키는 말로서, 비단 협의의 의사소통, 즉 정보적 수단 그리고 비언어적 수단을 통한 것뿐만 아니라 광의의 인간관계까지를 포함하여 조직 내 구성원 간의 공감대 형성을 위하여 노력하는 의미·의견·정보상의 소통활동을 일컫는다(오두범, 1994).

조직 내 커뮤니케이션은 집단, 조직, 사회의 기능수행에 있어서 중요한 과정이다. 따라서 사회체계(Social System)나 조직을 이해하는데 가장 필수적인 것이다(Katz and Kahn, 1978). 또한, 조직체계를 구성하는 하위체계(Sub-System)들 사이에서 행해지는 커뮤니케이션 통로를 그릴 수 있다면 조직체계를 이해하는데 훨씬 유용할 것이다(Deutch, 1952).

조직의 3대 요소는 목표, 협력의사, 커뮤니케이션이며 어떠한 조직체계에서도 커뮤니케이션은 매우 중요한 위치를 차지한다고 할 수 있다. 왜냐하면 조직의 구

조, 확장, 범위 등이 커뮤니케이션의 기술에 의해 변화하기 때문이다(Barnard, 1938).

이렇듯 커뮤니케이션이 강조되고 있는 이유는 그것이 조직 내 목표성취에 깊이 관여하고 있기 때문인데 이를 좀 더 자세히 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 조직 내 서열을 통해 전달되는 업무지시나 조직 구성원 간에 행해지는 정보의 상호교환에 있어서 대인적 커뮤니케이션 전달망은 조직의 목표성취에 매우 중요한 기능을 한다.

둘째, 커뮤니케이션은 조직구성원의 역할을 이해하고 하위체계들을 통합하는 중요한 요소이다.

셋째, 일반적으로 커뮤니케이션은 조직의 성과(생산성, 효율성)에 영향을 미치는 것으로 인식되고 있다.

넷째, 커뮤니케이션은 다른 조직 내 변인들보다 조작하기가 쉽기 때문에 관리적 유용성이 크기 때문이다.

나. 조직이론과 조직 커뮤니케이션

대체로 1950년대까지 조직커뮤니케이션에 대한 연구는 상호작용의 측면에서 집단역학의 일부로서 이루어졌다. 즉 구성원들의 상호작용에 의해 축적된 집단 커뮤니케이션 구조가 조직커뮤니케이션 구조를 결정하며 개인의 커뮤니케이션 행위를 결정한다고 보았다. 1950년대 이후에는 조직커뮤니케이션 연구가 거시적으로 이루어졌는데, 이때의 관심사는 주로 조직 전체의 커뮤니케이션 구조를 조사하여 조직구성원이 얼마나 자주, 얼마나 많이 커뮤니케이션 행위를 하는가에 집중되었다.

1)고전적 조직이론에서의 조직커뮤니케이션

고전적 조직이론은 20세기 초에 등장하여 인간 관계론이 형성되는 1930년대까

지의 주된 조직이론을 말한다. 이는 Taylor를 중심으로 한 과학적 관리학파, Weber의 관료제 이론, Gulick, Urwick, Fayol 등의 행정관리학파로 나눠진다.

고전적 조직이론에서는 커뮤니케이션 구조를 공식조직의 권한구조와 동일한 형태로 파악하여 수직적, 일방적 커뮤니케이션을 주로 다루었다. Fayol에 이르러 수평적 커뮤니케이션이 언급되기는 하였지만, 그것은 생산과 연관된 효율성에 관련되어 중요시되었으며 사회적 기능의 측면에서는 주목되지 않았다.

2) 인간 관계론에서의 조직커뮤니케이션

조직 연구에서 커뮤니케이션에 대한 본격적인 관심이 등장하기 시작한 것은 인간관계론의 형성에서 시작되었다. 이는 Mayo, Roethlisberger 등의 Hawthorne 학파와 Barnard가 이끌었는데, 이들은 인간의 내적, 심리적인 문제에 관심을 두고 hawthorne실험을 통해 비공식적 작업집단의 기능화가 조직의 전체발전에 중요한 부분을 차지한다는 점을 인식하게 되었다. 따라서 타인과의 사회적 관계에 따라 발생하는 작업집단의 비공식적 커뮤니케이션을 통해 근로자의 심리적 성향을 파악하게 되었으며, 이것이 조직 효율성에 영향을 미친다고 보게 된 것이다. 특히 이들은 동료간의 수평적 커뮤니케이션을 강조하였다.

Barnard(1938)는 커뮤니케이션을 조직의 3대 요소 중의 하나로 보아 커뮤니케이션의 중요성을 주장하였고, 비공식적 커뮤니케이션도 강조하였다. 전반적으로 경제적 보상 이외에 사회적, 인간 관계적 보상 또는 그러한 유인체계야말로 조직 속에서의 인간 활동의 동기를 촉발하는 데에 유용한 요인이 된다고 보았다. 이 시대의 조직 커뮤니케이션의 중요성에 대한 인식은 Barnard의 이론과 같이 적어도 기획, 분석, 목표설정, 의미와 의도, 수용자 지향성, 장기적 관점, 행동과 커뮤니케이션의 일치, 적극적 경청의 미덕 등을 강조하는 수준에까지 이르게 되었다.

이제 커뮤니케이션 이론에서도 인간주의가 대두되어 구성원의 '만족'을 조직 커뮤니케이션의 바람직한 지향점으로 삼게 되었던 것이다. 비공식적 커뮤니케이션

네트워크의 중요성에 대한 인식 또한, 대두되었음은 물론이다. 부하와 상사 간의 상호작용이 강조되는 경영철학 하에서 커뮤니케이션이라는 용어의 의미가 곧 동기유발이니 지도력이니 하는 개념과 동의어처럼 사용되기 시작했다. 조직 내 공식 커뮤니케이션보다도 비공식커뮤니케이션인 루머(Rumor)의 중요성이 새삼 인식된다. 일종의 루머의 전달망이라고 할 수 있는 비공식 커뮤니케이션의 전파체계로서의 소문망(Grapevine)의 중요성이 대두되고 조직 내 동료집단의 중요성에 대한 인식도 생겨났다.

3) 인간 자원학파에서의 조직커뮤니케이션

인간의 동기유발이 생산성 향상에 크게 기여할 수 있다고 보는 또 하나의 인간관계론적 이론이 전개되었다. 이 이론을 주장한 McGrego, Likert, Argyris 등을 인간자원학파라고 부르기도 한다. 인간 자원론자들은 조직 내의 동태적 측면과 개인, 작업집단의 사회적 측면을 분석하는 계기를 마련했다. 그러나 그 연구들이 실험실 중심이었으며 실증성이 부족하고 이론구조나 논리가 있는 연구가 아니었다는 단점도 가지고 있다.

4) 시스템이론에서의 조직커뮤니케이션

고전적 조직이론과 인간관계론, 인간자원학파는 조직을 고립된 실체로 보는 미시론적 입장을 취했으나 1960년대에 이르러 구조기능주의 입장에서 등장한 시스템 이론은 전체 조직구조를 관심의 대상으로 하고 그것을 이해하는데 있어 커뮤니케이션을 중요한 요소로 간주했다. 조직을 하나의 전체로 보아 환경 및 하위체계와의 상호작용을 종합적으로 연결시켜 '전체성의 학문(Science of Wholeness)'으로서의 시스템이론을 발전시켰는데 이 이론에서 커뮤니케이션은 조직이 필요로 하는 정보로서 에너지 및 물질의 흐름을 근본적으로 조정하는 더욱 새로운 기능을 수행하게 되었다.

커뮤니케이션은 조직의 환경과 조직 전체, 조직 부분의 상호작용을 연결하는 촉진제로 인식되는데 커뮤니케이션이 전체시스템 속에 있는 하위시스템의 상호의존을 촉진시키며, 조정과 통제를 가능하게 하고 정보의 흐름이 조직을 통제하도록 하는 역할을 한다는 것이다. 결국 커뮤니케이션이 조직 내의 하위시스템간의 상호작용과 시스템으로서의 조직을 이해하고 분석하는 주요 열쇠라고 강조하였다. 이러한 시스템이론은 전체 시스템 아래의 하위 시스템간의 커뮤니케이션 관계에 초점을 두었다. 특히 개방시스템이론은 조직과 환경과의 관계에 관심을 두어 새로운 영역을 개척하였지만 조직을 이해하는 수단으로만 커뮤니케이션을 인식하였다는 한계점을 가지고 있다.

다. 조직커뮤니케이션 유형

1) 공식적 커뮤니케이션

공식적 커뮤니케이션은 권한의 체계를 수립하고 절차적 관계를 수립하는 사이에 조직구성원 간에 항상 존재하는 형태이다. 즉 종업원을 지시하는 감독자는 권한체계에 기초를 두고 공식적 커뮤니케이션 절차 내에서 업무를 수행하며, 통신을 담당하는 부서와 항상 협의하는 행정 책임자는 커뮤니케이션의 절차적인 체계에 따라 업무를 수행하고 있다. 그러므로 공식적 커뮤니케이션은 상향, 하향과 수평적 지시 내에서 항상 이루어지는 것이다.

① 하향적 커뮤니케이션

하향적 커뮤니케이션은 관리계층별로 종업원에게 하달되는 커뮤니케이션을 의미하는데 하향식 커뮤니케이션은 기본적으로 과업의 구체적인 지시, 자신의 과업과 조직적 과업간의 관계를 이해할 수 있도록 하는 정보, 조직적 절차에 대한 정보, 개별결과에 관한 종업원의 반복행위, 과실에 대해 현상적인 방법으로 지도하

는 정보 등의 **5**가지의 형태가 포함된다(Katz & Kahn, 19**66**).

이상의 하향적 커뮤니케이션의 상이한 형태를 이용하는 데에는 조직도 다양하겠지만 관리자나 감독자의 유형도 다양하다는 것을 이해하여야 한다. 이상 다섯 가지 형태의 커뮤니케이션이 조직구성원 간에 효율적인 종업원의 성과, 직무만족 및 팀웍 등을 위해 상부계층(관리자)에서 하향계층 종업원에게로 이루어지는 것이다.

② 상향적 커뮤니케이션

상향적 커뮤니케이션은 관리자에게 의사결정 정보를 제공하거나, 성과 평가 관련 자료를 제공하며, 조직구성원의 사기 상태를 표시하고, 일반적으로 부하의 생각을 전해준다. 상향적 커뮤니케이션은 조직이 복잡해지고 규모가 커짐에 따라 그 중요성이 더욱 커지고 있다. 관리자는 효과적인 상향적 커뮤니케이션에 의존하게 되는데, 조직문화의 필수적인 요소인 신뢰 및 존중 분위기를 창조함으로써 상향적 커뮤니케이션을 장려할 수 있다.

상향적 커뮤니케이션은 관리자에게 직접적으로 유용할 뿐만 아니라, 조직구성원들이 그들의 개인적 욕구를 만족시키는데 도움을 줄 수 있다. 또한, 조직적 권한에 있어 낮은 지위에 있는 직원들에게 그들의 의견과 고위직에 대한 인식을 표현하도록 허용함으로써 참여감을 고조시키게 할 수 있다.

③ 수평적 커뮤니케이션

수평적 커뮤니케이션은 조직계층으로 보아 수평적인 관계(동료)를 갖고 있는 종업원간에 성과증대를 위해 교환되는 의사소통 행위를 의미하며, 이의 전형적인 행위를 협조라고 할 수 있다. 예를 들면, 상이한 부서간의 관리자와 종업원들은 공동관심사에 대해서 커뮤니케이션을 자유롭게 할 수 있을 뿐 아니라 고무하고 충실할 수 있는 여지가 있다. 그러므로 종업원들은 타부서의 동료로부터 일반적인 충고를 듣고 그것에 관한 책임의식을 느끼는 것이 조직전체의 목표를 효과적으로

성취하게 된다는 사실을 인식해야 한다.

2) 비공식적 커뮤니케이션

비공식적 커뮤니케이션은 직무기능이나 권한과는 분리된 형태에서 알게 된 조직 구성원 간이나 또는 친구사이에서 발생되는 커뮤니케이션의 형태이다. 이는 특정직무의 수행과정에서 간접적으로 직무담당자를 직무와 조화시키고 또 만족을 느끼도록 하는 비공식적 역할을 담당하게 된다. 직무구조에는 종업원의 공식적인 경로가 있는데도 불구하고 자연발생적으로 비공식적 커뮤니케이션의 경로가 형성되는데, 이는 공식조직의 배경을 떠나서 정보가 펼치는 경로(grapevine)를 찾으려는 욕구 때문이다.

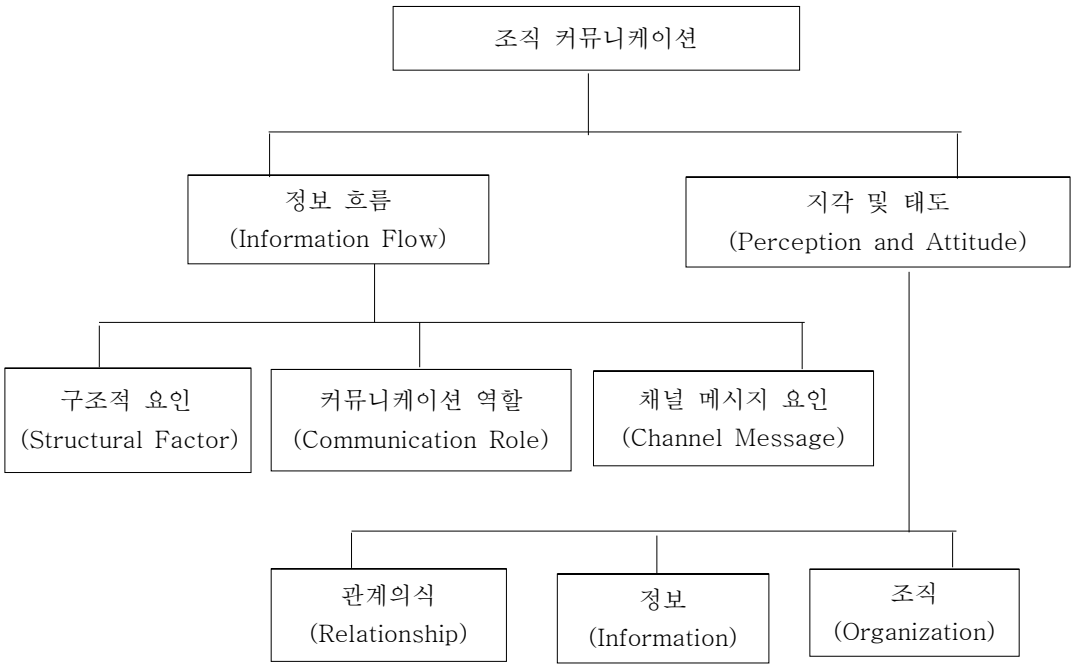
라. 조직커뮤니케이션 만족

커뮤니케이션 만족은 조직 내에서의 조직 성원의 상호의존관계 및 심리적 요인으로 매우 포괄적인 개념이다. 아직 많은 연구가 이루어지지 않았지만 커뮤니케이션 만족은 다차원적 구성개념으로 개인의 조직 전체적 측면의 커뮤니케이션에 관한 포괄적인 용어이며 커뮤니케이션 연구에 있어 관리적 유용성이 크다고 할 수 있다. Hecht는 커뮤니케이션 만족에 대한 개념과 명확한 측정도구가 아직 개발되지 않았으나 커뮤니케이션 만족에 대한 연구는 커뮤니케이션 과정을 이해하는데 유용하다고 다음과 같이 설명한 바 있다(Hecht, 1978).

첫째, 커뮤니케이션 만족은 커뮤니케이션 과정의 효과성을 나타내 주며 둘째, 커뮤니케이션 만족은 조직구성원의 행동에 대한 예측치로서 현재나 미래의 다른 커뮤니케이션 행위를 예측해 주며 셋째, 조직 내 행위와 인지된 환경과의 관계를 이해하는데 자료를 제공한다.

Goldhaber(1978)와 그의 동료들은 커뮤니케이션 만족을 정보의 흐름과 조직

구성원들의 지각과 태도에 해당하는 제 요인을 통합하여 이용하는 구성개념이라고 정의하였는데 이러한 내용을 Pincus는 다음＜그림 **2**＞과 같이 나타내었다.



＜그림 2＞ 커뮤니케이션 만족의 구성 개념

정보흐름에 대한 연구들은 구조적 요인, 커뮤니케이션의 역할, 채널이나 메시지 요인에 관한 것으로 이루어져 있다.

구조적 요인들이란 커뮤니케이션 네트워크에서 규칙적으로 발생하는 상호작용의 패턴이나 배열 등을 의미한다. 이러한 커뮤니케이션 네트워크에 영향을 미치는 것은 다양하고 복잡하며 이러한 것은 환경의 불확실성과 복잡성, 구성원들의 인식과 기존개념, 네트워크의 크기에 영향을 받는다(Goldhaber, 1978).

커뮤니케이션 역할은 조직 내에서의 다른 개인들과의 구조적 관계에 의해 결정된다. 이러한 관계를 도출하기 위한 최근까지의 네트워크 분석결과는 4가지로 개

인의 커뮤니케이션 역할을 나눈다. 즉, 가교구성원, 연결자, 집단성원, 고립자 등이다(Bowditch & Buono, 1985).

채널과 메시지 요인에 대한 연구는 주로 채널을 사용하는 시간의 배분과 채널을 통한 메시지의 형태, 흐름의 출발점, 방향에 대한 것이며 연구 결과에서 공식, 비공식적 메시지 흐름은 대면적 상호작용 채널을 통해서 이루어진다고 하였다.

2. 조직몰입

가. 조직몰입의 개념

'몰입(Commitment)'이라는 용어는 사회학에서 개인이나 조직을 분석하는데 사용되었다. 사회학자들은 이 용어를 특정한 개인이나 집단의 행동특성을 설명하기 위한 기술적 개념으로 사용하는 한편, 그 행동을 설명하는 독립변수로 사용하기도 하였다. 그들은 몰입 개념을 통하여 권력, 종교, 채용, 관료적 행동, 정치적 행동 등을 설명하는 등 매우 광범위한 분야의 연구를 수행하였다. 이 몰입이라는 개념이 행동과학자나 경영자의 관심을 끌게 된 이유는 직무만족이라는 지표보다는 종업원이 조직에 대하여 얼마나 애착심을 지니고 헌신하려는 의사가 있는가를 보여주는 지표가 성과, 결근율, 이직률을 결정하는 변수로서 훨씬 더 의미가 있을 것이라는 생각 때문이었다.

그런데 많은 행동과학자들이 이 개념을 이용하여 조직 유효성을 설명하려는 노력을 기울여 온 것은 사실이지만, 조직몰입의 정의에 관해서 통일된 견해가 존재하고 있는 것은 아니다. 예를 들면, 조직몰입을 조직에 대한 동일시 및 애착으로 정의하기도 하고(Buchanan, 1974), 행위에 대한 신념 및 태도의 구속으로 정의하기도 하며(Salancik, 1977), 어떤 지위에 대하여 몰입된 비용의 박탈에 대한 두려움

때문에 그 지위를 감수하는 것으로 정의하기도 하였다(Becker, 1960).

이러한 정의의 다양함에도 불구하고 조직몰입의 개념 속에는 적어도 다음과 같은 세 가지 요소가 담겨있음이 지적되고 있다(표 1).

<표 1> 조직몰입의 정의

부수조건 (Side Bets)	①조직몰입은 조직 구성원의 소속감(Organizational Membership)과 관련된 보상과 비용의 함수임. ②Becker(1960), Grusky(1966), Herbini & Alluto(1972) Sheldon(1971), Farrell & Rusbult(1981, 1983)
귀속	①조직몰입은 개인을 위한 행위 규약(Behavioral Acts)에 결속시키는 것임. 이는 개인이 자의적이며 명백하고 비가역적인 행위에 참가한 후에 몰입의 태도를 자신에게 귀속시킬 때 발생함. ②Kisler & Sakumura(1966), Salancik(1977), O'relly & Carldwell (1980)
개인 목표와 조직 목표의 일치	①조직몰입은 개인이 조직의 목표나 가치에 대해 동일시하고 그것을 위해 노력할 때 발생함. ②Steers(1977), Mowday & Steers, Porter (1979), Angle Perry(1981), Morris & Sherman(1981), Stemp & Hartman(1984)

나. 조직몰입에 대한 접근 방법

조직몰입에 대한 연구는 크게 두 가지 방향에서 이루어져 왔다. 하나는 조직몰입으로부터 받는 편익과 그에 대비하여 요구되는 비용을 비교하는 결과로 보는 교환적 접근방법(계산된 측면, Exchange Approach)이며, 다른 하나는 조직몰입을 자발적인 심리상태로 보는 심리학 접근방법(심리적 측면, Psychological Approach)이다.

1) 교환적 접근방법 (Exchange Approach)

교환적 접근방법은 개인과 조직간의 교섭, 교환관계를 중요시한다. 조직 구성원은 조직과의 교환이 자기에게 더 유리할수록 그 조직에 더욱 몰입하게 된다는 것

이다. Becker는 부수조건 (Side Bets)에 대한 아이디어, 시간요소, 또는 조직참여의 질에 대한 투자 등을 소개하면서 간단한 교환 패러다임을 제시하였다. Becker는 개인이 그 조직을 떠나게 될 때 잃게 되는 것이 많을수록 그 조직에 대한 몰입도가 높아진다고 하였다. 이와 같은 접근방법을 따를 때, 조직몰입은 개인과 조직간의 거래관계와 시간에 따른 투자, 부수조건 등과 관련된 구조적인 현상이라 할 수 있다.

교환적 접근방법은 Etzioni가 권력과 관련지어서 말한 세 종류의 몰입(**I**nvolvement)과 관련지을 수 있다. 첫째, 소외적 몰입(Alienative **I**nvolvement)은 조직에 대한 강한 부정적인 경향인데 조직으로부터 분리되려는 강한 지향을 의미하며, 감옥이나 수용소 등에서 발견되는 경향이다. 둘째, 계산적 몰입(Calculative **I**nvolvement)은 그 강도는 심하지 않으면서 조직에 대하여 긍정적일 수도 부정적일 수도 있는 경향인데, 기업 등의 조직에서 발견할 수 있다. 바로 이 계산적 몰입이 조직몰입에 대한 교환적 접근과 유사한 관계에 있다고 할 수 있다. 셋째, 도덕적 몰입(Moral **I**nvolvement)은 조직에 대한 매우 긍정적이고 우호적인 지향을 의미한다. 이는 교회의 성원이나 당에 충성하는 당원 등에서 발견되는 경향이다.

이와 같은 교환적 접근에는 다음 두 가지 한계가 있음이 지적되고 있다.

첫째로 교환적 접근방법은 공리주의적 입장에서 조직몰입의 측정에 치중하게 된다는 점이다. 따라서 Etzioni가 말한 계산적 몰입이나 얹어 걸기, 혹은 근속과 같은 사항이 투입의 정도에 중요한 영향을 미치는 것으로 설명된다. 이는 몰입에 있어서 중요한 한 측면이기는 하다. 그러나 조직을 위하여 진정으로 충성을 다 하겠다는 자세를 측정하는 것이 아니라 단지 그 조직을 떠나지 못하는 것, 즉 조직에 매여 있는 정도를 측정하는 것에 불과하다. 이러한 측정의 경향은 다른 조직에서 보다 더 나은 조건을 제공하면 이 조직을 떠나겠느냐는 식의 설문을 통하여 잘 드러난다. 조직에 매여 있는 정도에 대한 측정이 조직몰입의 정도에 대하여 좋은 정보를 제공하기는 하지만 그 외의 조직을 향한 적극적인 행동을 예견하게 된

다는 식으로 생각할 수는 없다. 둘째로 교환적 접근에 의한 몰입의 실증적 증거는 상대적으로 부족하다. 최근까지의 교환이론에 근거한 연구는 태도 혹은 태도의 선행조건에만 집중되어 있었으며 항상적인 조직 내의 행동과는 연결되지 못하였던 것이다.

2) 심리적 접근방법

앞에서 언급한 교환적 접근의 몰입개념과는 달리 Porter와 Smith 등에 의한 심리적 접근에서는 몰입을 조직에 대한 보다 적극적이고 긍정적인 지향으로 묘사한다. 심리적 접근에 의해 정의되는 몰입개념은 일반적으로 말해지는 충성심과 같은 용어와도 잘 맞으며, Etzioni의 세 가지 몰입 중 도덕적 몰입과도 유사하다. 이 입장에서 볼 때 몰입은 경제적인 교환에서 생겨나는 것이 아니라 조직과 자신의 동일시, 조직가치의 내재화 등에서 생겨나는 것이다. 이 접근방법에 따른 몰입의 정의 몇 가지를 들어보면 다음과 같다.

첫째는, 조직몰입을 개인이 자기정체감을 조직에 연결시키거나 밀착시키려는, 조직을 향한 태도나 지향이며, 둘째는, 조직목표와 가치의 동일시 작업행위에 대한 높은 몰입, 조직에 대한 충성의 3요소와 관련된 것이며, 셋째로는 조직가치의 내재화, 조직목표의 달성을 위한 강한 노력의지, 조직의 성원자격을 유지하고자 하는 강한 열망 등으로 정의하였다(Porter, 1976).

심리적 접근에 의한 조직몰입의 개념은 교환적 접근의 몰입개념을 포함하고 있는 가운데 조직을 향한 긍정적이고 강한 정도의 지향으로 정의되고 있음을 알 수 있다.

다. 조직몰입 결정요인

조직몰입에 관한 기존의 연구들은 조직몰입의 개념화를 포함하여 그 선행변수

및 결과변수들에 관한 것이 가장 많으며, 아울러 조직몰입의 발전적 단계, 다국적 기업에서의 몰입에 관한 연구가 여러 방면에서 이루어졌다.

조직몰입의 선행변수는 크게 개인적 변수, 역할관계 변수, 구조적 변수, 작업경험 변수 등으로 대별되고 있다. 조직몰입이 어떤 변수들에 의해 결정되는가에 대해서는 수많은 연구가 이루어졌는데, 연구방법, 연구모델, 조사대상자, 조직특성에 따라 다르게 나타날 수 있다(Mowday 등, 1974). 여러 학자들과 본 연구자의 의견을 종합하여 결정요인을 분석해 보면 그 특성에 따라 대체로 개인적 변수, 직무 및 역할과 관련된 변수, 인사 및 조직관리 관련 변수 그리고 기능적 변수, 작업환경과 관련된 변수로 크게 구분할 수 있는 바 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

1) 인구통계학적 특성

조직몰입에 영향을 미치는 인구 통계적 특성에 관한 연구는 상당히 많이 이루어졌다. 개인적 특성은 인구 통계적 요인과 욕구 요인 또는 성격 요인으로 구성된다. 조직몰입은 개인과 조직 간의 상호작용으로 나타나는 심리적인 연대관계의 정도를 나타내며, 그 정도는 개인에 따라 차이가 나타나게 되므로 개인 특성요인으로서 연령, 성별, 결혼 여부, 근속연수, 교육 등의 인구통계학적 변수들을 고려하여야 한다. 대체로 조직몰입을 조직구성원과 조직체계 전반에 대한 관련성으로 표현하고, 조직에 몰입된 부분이 조직구성원으로 하여금 자신이 속한 조직에 몰입되게 하는 요인이 된다고 보고 있다. 조직몰입의 선행변수 중 인구 통계적 변수에 대하여 많은 연구가 있었는데 이 변수 중에서 중요하다고 여겨지는 것은 나이, 교육, 성별, 근속연수, 결혼여부 등이다.

연령에 대해서는 많은 연구들이 조직몰입과 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 나이가 들면 대부분 다른 조직에 대해서 개인의 가치가 줄어들고 새로운 조직을 선택할 수 있는 폭이 적어지며 개인의 입장에서 보면 한 직장에 오래 근무한 것

은 조직에 많이 투자한 것이 되기 때문에 현재의 조직에 대한 매력이 증대되어 조직몰입은 높아지게 되는 것이다.

성별에 따라 조직몰입에 차이가 존재하는지를 살펴보면, 대부분의 연구에서 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 특히 어떤 연구에서는 여성이 남성보다 조직몰입도가 높은 것으로 밝혀졌는데 그 이유는 조직에 참가하는데 있어서 일반적으로 남성보다 여성이 어렵고 불리한 경우가 많으므로 여성이 남성보다 더 조직에 집착하기 때문으로 보인다. 그러나 이와는 반대로 성별이 조직몰입과 직무관여도, 역할갈등, 직무태도가 서로 관계를 갖는 부분에서 어떤 작용을 할 것인가를 밝히기 위한 남녀근로자를 대상으로 조사한 연구결과에서는 남성이 여성에 비하여 조직몰입과 관련을 맺는 정도가 높은 것으로 밝혀졌다. 이와 같이 조직몰입에 영향을 미치는 정도의 차이는 성별에 따라 다르다.

또한, 우리나라와 같이 기업 내에서 남녀간에 임금이나 승진 등에 있어서 여성근로자들이 비합리적인 불평등 대우를 받고 있는 상황에서 여자들의 조직몰입이 남자들에 비해 매우 낮을 것으로 생각된다고 밝혔다(전연앙, 1992). 조직몰입은 인사 및 조직 관리의 모든 분야의 영향을 받아서 결정되는 변수이기 때문에 남녀간의 선천적인 차이보다는 제도를 통해 나타나는 경우가 대부분을 차지하고 있다. 다만 조직과 상관없는 사회적인 관습으로 인한 남녀간의 가치관 차이가 조직몰입에 영향을 줄 수 있고 회귀분석 모델에서 조직몰입에 영향을 주는 변수들을 고려하지 못하여 유의적인 차이가 나타날 수 있다.

근속연수는 조직몰입과 정(正)의 상관관계가 있는 것으로 나타고 있다. 우리나라에서도 마찬가지로 근속연수가 많을수록 조직몰입에 미치는 상황은 기존의 연구결과와도 비슷하다고 볼 수 있다. 아직도 연공서열과 연장자를 우대하는 조직문화, 이직이 많은 직원을 좋지 않게 평가하는 기업문화, 직장 내에서 근속연수가 높은 직원들에게 주는 인사정책 혜택, 즉 임금, 승진, 년차 수당 등이 무시할 수 없는 요인으로 작용하기 때문에 이런 결과를 초래하리라고 본다. 또한, 근속연수

가 길수록 개인이 조직에 대한 투자비중이 높아지며 이직가능성이 감소하기 때문에 조직몰입의 정도가 높아진다고 할 수 있다.

교육수준은 일반적으로 조직몰입과 부(負)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다(Morris & Steers, 1980). 일반적으로 높은 교육수준을 가진 조직구성원들은 조직에 대하여 기대수준이 높으므로 오히려 본인이 조금만 만족치 못하면 좌절감을 쉽게 느끼기 때문에 몰입도가 오히려 낮은 것으로 나타나며, 이들은 조직에 몰입하는 것보다는 개인 자신의 능력개발이나 직업 자체 또는 자신의 장래에 대한 비전에 오히려 관심을 갖기 때문이다.

결혼여부가 조직몰입에 미치는 영향의 연구에서는 기혼자가 미혼자보다 조직몰입도가 더 높으며, 정(正)의 상관관계가 있음을 밝혔다(Anold & Feldman, 1982). 결혼한 사람은 자신의 생계부양 의무 때문에 또는 자신의 회사를 평생직장으로 삼으려는 의도와 그로 인한 기대심리가 강하게 작용하여 결혼을 하지 않은 사람보다도 조직에 애착심을 가지게 된다고 볼 수 있다.

2) 직무 및 역할관련 변수

직무 및 역할특성 요인들이 조직 구성원의 조직몰입에 영향을 주는 것으로 나타나고 있다. 기존연구에 따르면 직무만족이 높은 사람일수록 조직에 대하여 몰입의 정도가 높은 것으로 분석되어 직무만족과 조직몰입은 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

조직몰입과 직무만족의 관계를 놓고 어느 변수가 다른 변수의 선행결정 요인인가에 대해서는 아직 분명하게 나타나고 있지 않다. 조직몰입이 직무만족의 선행변수라고 주장한 경우도 있었으나, 일반적으로는 직무만족이 조직몰입의 증대를 초래하며 역할의 명확성과 적합성이 조직몰입과 직접적인 관계가 있는 것으로 나타나고 있다(Morris & Sherman, 1981).

지금까지의 연구에 따르면, 직무만족과 조직몰입은 높은 정(正)의 상관관계를 갖

는 것으로 나타났다. 그러나 이러한 높은 상관관계에도 불구하고 조직몰입과 직무만족은 서로 다른 개념으로 간주되어 왔는데 이 두 변수가 제3의 변수인 이직과의 관련성에서 차이를 나타내기 때문이다. 이 두 변수가 모두 이직의 예측변수로서 사용될 수 있으나 직무만족보다 조직몰입이 이직 의사에 대한 설명력이 높은 것으로 나타났다. 한편 조직몰입의 선행변수로 직무만족과의 관계를 연구한 결과를 보면, 조직몰입에 선행변수로 영향을 주는 요인은 이직 의도보다는 직무만족이 보다 강하게 상관관계가 있다고 결론지었다(McNeilly & Russ, 1995).

최근 조직몰입에 관한 연구의 주요 흐름중의 하나는 역할변수의 관계를 규명하는 방향에서 연구가 이루어지고 있다. 역할특성 변수는 ① 직무범위 ② 역할갈등 ③ 역할모호성 ④ 작업 과부하 등이다. 이를 구체적으로 살펴보면 직무범위는 조직몰입과 정(正)의 상관관계를 가진다. 직무 범위가 넓어지면 종업원의 도전성이 증대되어 그 결과 조직몰입이 높아진다. 역할갈등과 역할모호성은 조직몰입과 부(負)의 상관관계를 가진 것으로 밝혀졌다. 종업원이 맡은 역할에 갈등을 느끼면 긴장을 겪을 가능성이 높아지고 이 긴장은 직무만족을 감소시키고 이직 가능성을 초래하기 때문이다. 역할갈등과 조직몰입과의 상관관계의 크기는 인구통계학적 변수와 조직몰입과의 상관관계보다 더욱 높은 수치를 보여주었다. 역할갈등이 클수록 조직구성원은 긴장을 느낀다. 역할갈등과 조직몰입과의 연구결과 관련성이 없는 것으로 밝혀진 연구도 있으나 대부분의 연구에서 역할갈등이 높을수록 조직몰입이 낮은 것으로 나타냈다.

역할모호성도 역할갈등과 마찬가지로 조직몰입에 대해서 높은 수치로 상관관계를 가져 조직몰입의 중요한 선행변수로 포함되고 있다. 역할모호성이란 자신이 맡고 있는 직무에 대한 권한, 책임, 시간상의 배분 등이 애매하거나 다른 사람과 역할상의 관계가 모호함에서 오는 지각을 말한다. 이러한 역할모호성은 직무내용이 명백히 표시되지 않았거나 전달되지 않았을 때 발생될 수 있으며 특히 직무내용이 복잡하고 과업 자체의 복잡성으로 발생하는 경우도 있다. 역할모호성은 구성원

들로 하여금 자신의 역할에 대한 확신과 자신감 및 직무만족도 등을 저하시키게 한다.

작업 과부하는 일반적으로 역할갈등에 포함시켜 연구가 이루어졌는데 역시 비용을 발생시키는 것으로 지각되며 조직몰입과 부(負)의 상관관계가 있는 것으로 나타나고 있다(Beyer & Stenven & Trice, 1978).

3) 인사 및 조직관리 변수

조직몰입과 관련하여 인사조직 변수를 들 수 있다. 인사변수는 종업원에게 지급되는 임금의 수준, 임금 체계, 복지후생, 인사평가제도이다. 그리고 여기에 교육훈련제도, 종업원 승진제도, 임원진과 직속상사 그리고 동료와의 관계 등이 포함된다.

일반적으로 인사 및 조직관리 변수들은 기업 내에서 중요한 역할을 하기 때문에 조직구성원의 조직몰입에 영향을 미칠 것이라고 가정할 수 있다. 정연앙(1992)의 연구결과를 보면 임금수준 만족도, 승진기회, 교육훈련, 직속상사와 임원진에 대한 만족도 등이 조직몰입과 높은 상관관계를 갖는다. Mayo(1960)가 호손 공장에서 행한 작업환경과 작업능률에 관한 실험에서 휴식시간의 장단이나 작업환경의 좋고 나쁜 것 등이 작업능률에 관계가 있지만 그것만의 요건이 아니고 ① 경영자의 호의가 종업원에게 통할 것 ② 종업원의 의사를 받아들일 것 ③ 종업원의 상호간에 뜻이 맞을 것 등의 인간관계의 문제가 근로의욕에 큰 영향을 미친다는 것을 실험적으로 증명한 이래 인간관계의 중요성이 재인식되었다(김원경, 1994).

4) 구조적 변수

구조적 요인에 관한 조직몰입의 연구는 조직구조의 측면을 중심으로 이루어지고 있으며, 이에 관한 연구는 그다지 많지 않고 그 결과도 상반되게 나타나고 있

다.

조직구조 특성변수로는 ①조직의 크기, ②노조의 유무, ③관리의 폭, ④권한의 집중도, ⑤의사결정에의 참여, ⑥성문화된 규칙과 절차 등을 들었으나 이 변수들은 조직몰입과 유의한 상관관계가 없는 것으로 밝혀졌으며(Stevens, 1978), 의사결정의 참여, 성문화된 규칙과 절차 등을 많이 경험한 조직구성원일수록 조직몰입이 높아진다. 조직의 크기, 노조의 유무는 조직몰입과 상관관계가 없다고 연구되었다(Morris, 1981). 또한, 조직의 구조적 변화 즉 의사결정의 분권화, 다른 사람들의 업무에 대한 의존성, 성문화된 규칙과 절차의 공식화 등을 많이 경험한 조직구성원일수록 조직몰입이 높았다(Stevens, 1978). 집단 규범, 직무 배전성 등은 조직몰입과 정(正)의 상관관계를 가지고 있으며 공식화, 기능적 의존도와 분권화는 조직몰입과 관계가 있고, 조직 규모와 통제의 폭은 관계가 없다(Buchanan, 1974).

이상의 결과를 종합하면 조직구성원들은 직무를 수행함으로써 얻는 보상이 공정하면 할수록 조직몰입이 높아지며, 직속상사와 동료간의 관계가 원만할수록, 조직에서 구성원의 의견이 존중될수록, 조직구성원의 참여도가 높을수록 조직몰입도 높아진다고 볼 수 있다.

5) 작업경험 변수

작업경험 변수는 조직구성원이 조직에서 근무하는 동안 일어나는 작업 경험을 의미한다. 작업 경험은 개인을 조직에 집착하게 하는 요인으로 작용한다(Steers, 1977). 작업경험 변수로는 집단태도, 조직의 개인존중도, 기대실현, 개인이 조직에서 느끼는 자신의 중요성 등이다. 집단태도는 직장동료가 조직에 가지고 있는 태도가 긍정적인가 부정적인가를 의미하며 조직몰입과 정(正)의 상관관계가 있는 것으로 밝혀졌다. 조직의 개인 존중도란 조직이 개인에 대한 약속을 얼마나 준수하고 그 구성원을 존중하느냐에 관련된 것으로 대체로 조직몰입과 정(正)의 상관관계에 있는 것으로 알려졌다. '기대실현'이란 개인이 조직에 참여하기 이전에 가졌

던 기대가 어느 정도 실현되었는가를 나타내는 것으로서 조직몰입과 정(正)의 상관관계에 있는 것으로 밝혀졌다. 또한, 개인이 느끼는 조직에 있어서 자신의 중요성은 자신이 중요하다고 느낄수록 조직몰입은 높아지는, 즉 조직몰입과 정(正)의 상관관계에 있는 것으로 나타났다.

조직몰입에 작용하는 요인들을 위의 4가지 요인 이외에 직무경험을 들고 있다(Steers, 1977). 즉, 조직몰입은 조직구성원이 근속연수에 겪게 되는 직무경험의 질과 성격에 의하여 영향을 받으며, 이러한 직무 경험이 조직에 대한 심리적 소속감이 형성되는 정도에 영향을 미친다. 조직몰입에 영향을 주는 직무경험 요인에는 조직구성원이 조직에 대하여 긍정적인 태도를 느끼는 정도, 조직구성원이 스스로의 이익을 추구하기 위하여 조직에 의존할 수밖에 없다고 느끼는 정도, 조직에 대한 개인의 중요성을 느끼는 감정, 조직구성원의 기대가 직무에서 충족되는 정도 등이 있다. 또한, 작업장에서 종업원이 기대했던 바가 어느 정도 충족되었느냐에 따라 조직몰입의 정도가 달라진다.

한편, 동료들이 조직에 대해서 긍정적인 태도를 가진다고 생각할 경우에 조직몰입에 영향을 미치게 되는데, 조직에 대한 동료들의 긍정적인 태도는 종업원 자신의 조직몰입을 높인다(Buchanan, 1974).

3. 병원 조직커뮤니케이션 및 조직몰입 특성

병원조직은 타 산업분야의 조직과 비교하여 여러 가지 측면 즉 조직구조, 조직문화, 커뮤니케이션 특성, 조직몰입 등에 있어 특수성을 가지고 있다. 그래서 이러한 특성에 영향을 미치는 영향요인과 상호관계를 구명하여 궁극적으로 미래지향적 · 발전지향적인 병원조직관리를 실현하는 것이 매우 중요하다고 할 수 있다.

가. 조직커뮤니케이션 특성

병원조직의 커뮤니케이션은 조직의 내부 및 외부의 연계를 확립함으로써 상호의존성을 효과적으로 관리하는 데에 매우 중요한 의미를 지니고 있다. 또한, 효과적인 의사소통은 병원 내 종사자들의 동기부여를 촉진시킬 수 있으므로 병원 관리자는 조직 구성원의 성과 및 보상에 관한 정보를 알려 주고, 의사소통 기술을 활용하여 개인적 욕구를 충족시키도록 해야 한다 (김한중 외, 1989).

김영훈(2001)의 연구에서는, 병원종사자가 의사소통(정보의 수직적 · 수평적 왜곡 없는 원활한 흐름)에 대하여 매우 부정적으로 인식하고 있으며, 의사소통이 조언과 정보보다는 명령과 보고가 주를 이루고 있다고 하였다.

병원조직 내 커뮤니케이션 유형은 일반적인 조직과 마찬가지로 하향적, 상향적, 수평적 방향 및 대각적 방향으로 이루어지고 있다. 병원조직 내 하향적 커뮤니케이션은 구두 명령, 상사의 부하에 대한 일대일 훈련, 연설과 회합 등이 포함되며 주요 경로로는 핸드북, 절차 매뉴얼, 뉴스레터, 게시판 등과 같은 서면으로 된 방법들이 있다. 특히 컴퓨터를 활용한 정보시스템은 병원조직의 하향적 커뮤니케이션에 크게 기여한다고 할 수 있다.

병원조직 내에서의 상향적 커뮤니케이션 유형은 조직이 복잡해지고 규모가 커짐에 따라 그 중요성이 더욱 커지고 있다. 즉, 병원조직의 조직적 성장과 이들 조직의 시스템에의 참여 증가에 따라 상향적 흐름은 특히 강조되고 있으며 병원관리자는 조직문화의 필수적인 요소인 신뢰 및 존중 분위기를 창조함으로써 상향적 커뮤니케이션을 활성화시켜야 한다(Robbins & Coulter, 1998). 병원조직의 상향적 커뮤니케이션을 위한 주요 경로는 고충처리 절차, 문호개방(open door) 정책, 상담, 종업원 설문조사, 퇴직자 인터뷰, 참여적 의사결정기법, 옴브즈만(ombudsman)의 활용이 있다 (Luthans, 1997).

병원조직의 효과적인 성과를 위해서는 하향적 및 상향적 의사소통이 제약을 받

지 않는 것만 가지고서는 충분하지 않다. 작용과 반작용에 대한 급작스런 요구가 자주 일어나는 복잡한 병원과 같은 조직에서는 수평적 및 대각적 커뮤니케이션의 흐름이 매우 중요하다고 할 수 있는데, 예를 들어, 상호의존적인 환자진료단위의 업무를 수행하기 위해서는 수평적, 대각적 커뮤니케이션 흐름이 원활하여야 최적의 목표를 달성할 수 있게 된다. 그러나 그 중요성이 증가하고 있는데 반해, 현재 병원조직에서 가장 일반적이지 않은 커뮤니케이션 유형은 대각선으로 이루어지는 유형이다. 대각선 커뮤니케이션 유형은 병원조직 내의 부서를 가로지름으로써 상향적 및 하향적 커뮤니케이션 흐름의 통상적 흐름을 어지럽히고, 서로 다른 수준의 사람들이 커뮤니케이션하게 됨에 따라 수평적 커뮤니케이션의 통상적 유형을 위배한다. 그럼에도, 이러한 의사소통은 병원조직에서 매우 중요하므로 조직 또는 시스템의 다른 수준에서 선택된 멤버로 구성된, 위원회, 태스크포스팀, 질 관리 써클, 교차기능적 프로젝트 팀들을 적절히 활용하여야 한다.

비공식 커뮤니케이션 흐름은 병원조직 내에서 공식적인 커뮤니케이션과 동시에 존재하며, 비공식 구조와 마찬가지로 비공식 커뮤니케이션 흐름과 네트워크는 조직구성원의 개인적 관계에서 비롯된다. 병원조직에서 비공식 커뮤니케이션 경로가 오용될 수 있는 가능성이 있으며, 특히 루머(rumor)의 전달통로로 쓰일 수 있다. 또한, 하향적 커뮤니케이션의 공식적 경로보다 훨씬 빠를 수 있으며 병원조직에서 단위조직 사이의 조정 대부분이 비공식 수평 및 대각선 커뮤니케이션 흐름에서 이루어지고, 비공식 커뮤니케이션 과정에서의 성과, 아이디어, 정서, 태도 등에 관한 정보의 풍부한 원천이 되기도 하므로, 비공식 커뮤니케이션의 잠재적 유용성과 넓은 영향력을 감안하여, 병원관리자들은 비공식 커뮤니케이션의 흐름을 이해하고 이를 유리하게 이용하는데 주의를 기울여야 할 것이다(김한중 외, 1989).

병원조직에서 볼 수 있는 전문가 지배(predominance of professionals)와 상호의존적인 관계의 특성은 병원 경영자로 하여금 구성원들의 동료적 및 협의적 관계 유지를 위해 세심한 커뮤니케이션 방법의 선택을 하도록 하게하며, 병원조직

내 단위들과 종사자들을 성공적으로 연계하기 위해서는 가능한 한 다방향으로 커뮤니케이션 유형을 활성화하여야 한다.

나. 조직몰입 특성

병원구성원의 조직몰입에 영향을 주는 요인들에 관한 연구는 개개인이 조직 속에서 목표를 달성할 수 있는 능력이나 욕구를 충족시키는 정도로 정의되는 조직유효성의 구체적인 측정지표로서 진행되었다. Campbell(1977)이 제시한 조직유효성을 측정하는 지표 중 행동지표에는 직무만족, 조직몰입, 이직, 사기, 동기 부여 및 참여 등이 있으며, 이러한 행동지표는 병원의 조직문화에 의해 생성된 직접적인 유효성 지표로 간주되어 관련 연구에서 사용되어 왔다.

이용호(1986)는 병원종사자의 직장생활의 질과 상관성이 높은 행위변수 중에 하나를 창의성, 역할갈등, 동기부여, 직장스트레스와 함께 조직몰입을 들고 있다.

병원조직 구성원들은 타 조직의 구성원들에 비해 기술적 · 전문적 개별성이 매우 강한 조직이므로 병원 내 구성원의 직종에 따라 조직몰입의 특성이 다르게 나타나고 있었다. 김영훈(2001)의 연구에 의하면, 병원 종사자의 직종에 따라 조직몰입 수준에 통계학적으로 유의한 차이를 보였으며 조직몰입도가 가장 높은 직종은 사무직이었고 그 다음이 의료기술직, 간호직 순이었다. 이는 사무직이 타 직종에 비해 병원에 대한 충성심과 병원의 미래에 대한 관심이 높으며 상황 변화에 관계없이 계속 근무하려는 의지가 높다는 것을 나타내고 있다. 또한, 의료기술직과 간호직이 상대적으로 조직몰입도가 낮은 원인에 대한 분석이 이루어져 병원 조직의 핵심인력의 조직몰입도를 향상시킬 수 있을 것이다. 또한, 병원 종사자의 조직몰입에 영향을 미치는 요인으로 연령과 근무기간을 제시했으며, 연령과 근무기간이 증가할수록 조직몰입도가 높았으며, 조직설계구조, 인적자원문화, 경영환경에 적합한 조직문화의 특성을 강하게 인식할수록 조직몰입이 증가하는 특성을 보였다.

최원숙(2003)의 국립대병원 종사자를 대상으로 한 직무만족 및 직장애착도의 결정요인을 연구한 결과를 보면, 조직몰입과 유사한 개념인 직장애착도에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 업무의 다양성, 업무의 명확성, 업무의 양, 업무의 중요도, 직업안정성, 분배공정성, 상사의 지원, 자아효능감, 긍정적 심성을 제시하였다.

병원 종사자들의 조직몰입의 개념은 직무만족과 유사한 개념으로 보이나 다음과 같은 차이를 보이고 있다(신유근, 1986).

첫째, 직무만족은 직무나 직무의 어떤 측면에 대한 반응만을 의미하나, 조직몰입은 조직 전체에 대한 조직 구성원의 감정을 반영한다는 점에서 보다 포괄적인 개념이다.

둘째, 직무만족의 수준은 직무환경의 변화에 따라 쉽게 변화할 수 있으나, 조직몰입은 쉽게 변화하지 않는다.

셋째, 직무만족이 일시적인 차원의 것으로서 당면한 욕구충족의 반응으로 볼 수 있는데 비해, 조직몰입은 장기적, 발전적 현상으로서 조직 구성원의 조직 내 근속연한과 관련되어 있다.

이러한 개념의 차이로 인하여 최근 병원조직의 성과를 증대시키려는 노력의 일환으로, 직무만족보다는 조직몰입에 대한 연구가 많은 관심을 받고 있으며, 이는 조직몰입이 직무만족보다 조직의 성과, 이직 등의 조직 상황에 대한 예측력이 높기 때문이라고 할 수 있다.

4. 커뮤니케이션 특성과 조직몰입 관계에 대한 선행연구

과거 20여 년 동안 조직몰입에 관한 연구 활동이 왕성하게 전개되었다. 조직몰입은 특히 조직의 효율성에 영향을 많이 끼쳤다. 조직몰입은 결과적으로 결근율, 직무성과, 이직률에 영향을 미쳤다고 할 수 있다.

조직몰입에 관한 연구들은 다음과 같은 것에 공헌하였다

① 개인과 조직몰입에 영향을 끼치는 것에 관한 조사

② 조직구성원이 조직에 몰입하게 되는 과정에 관한 조사

③ 조직몰입의 행동결과를 측정하는 조사

이러한 개념적이고 방법론적인 조직몰입에 관한 연구는 지속적으로 행해졌으며 조직몰입의 선행변수, 과정, 결과를 어떻게 알아낼 수 있는가에 초점을 맞췄다. 그런데 조직의 선행변수에 관한 연구들은 주로 조직, 개인, 역할에 관련된 요인들이었다. 그 결과 조직 과정은 조직몰입의 잠재적 결정 요인 중에서 등한시되었다

조직 과정 중의 하나가 커뮤니케이션과 관련하여 발생되는 조직구성원의 만족이다. 커뮤니케이션 만족은 개인의 일이나 조직의 활동에 관한 정보의 전달에 대한 것이다. 특히 커뮤니케이션만족은 조직구성원에게 성공적으로 의사소통하거나 커뮤니케이션을 잘 전달한 것과 관련된 개인적인 만족이다(Neale & Northcraft, 1991).

커뮤니케이션은 조직구성원들의 일상생활 가운데 가장 많이 활용되는 요소인데, 이러한 커뮤니케이션이 중요한 위치를 차지하는 이유는 조직의 구조, 문화, 성장이 커뮤니케이션 기술에 의해 많이 좌우되기 때문이다. 그러나 일반적인 조직의 실정은 조직 내에서 거의가 수직적・상명하달식으로 커뮤니케이션이 전개되어 조직구성원들의 의사를 정확하게 전달하기가 어렵게 되고 결국은 조직구성원들의 불신과 불만이 누적되어 그로 인해 업무상의 목표달성이 어렵거나 지연되는 결과를 초래하는 경향이 많다. 따라서 조직 내에서 적절한 커뮤니케이션이 이루어질 경우 구성원들의 커뮤니케이션 만족이 이루어지고 이는 또 직무만족과 조직몰입을 증대시켜 조직구성원의 이직을 줄일 수 있는 등 효율적이고 안정적으로 조직을 운영할 수 있어 결국은 조직의 목표인 생산성 증대로 나아갈 수 있다(Pincus, 1986; 정선영, 1993).

커뮤니케이션 특성과 조직몰입에 관한 선행연구에서 이 두 변인들은 명확한 정(正)적 관계를 가지고 있다는데 의견일치를 보이고 있다. 단지 연구대상인 조직별

로 커뮤니케이션 특성 구성요인과 조직몰입 구성요인에 있어서는 어느 정도 영향력 및 조직의 특수한 상황에 따른 상이점이 존재하고 있을 뿐이다. 이를 더 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 커뮤니케이션의 정보관계적 차원과 정보적 차원의 조직몰입에의 영향력에 관한 연구를 살펴보면, 커뮤니케이션 만족도와 조직몰입의 관계에서 관계적 차원(임원진, 직속상사/동료와의 커뮤니케이션)보다는 정보관계적 차원(업무성과 피드백, 경영정책지식)과 정보적 차원(매체의 질)의 커뮤니케이션이 조직몰입에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다(양영종, 1999). 이는 조직구성원들이 조직 내에서의 인간관계보다는 업무와 관련된 부분을 더욱 중요시하고 있다는 것을 알 수 있다. 조직 내 인간관계적 팀웍보다는 기능적 팀웍이 조직몰입에 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타난 연구 결과도 같은 맥락이다(윤정헌, 2001).

둘째, 상급자와의 상향적 커뮤니케이션과 조직몰입과의 관계에 대한 연구를 살펴보면, 상향커뮤니케이션, 부서내의 주변정보, 커뮤니케이션 분위기와 같은 정서적 조건이 중요한 요인임을 나타내고 있다. 또한, 고도로 산업화된 선진국일수록 조직에서의 상향커뮤니케이션의 비중을 크게 인식하고 있어 국가별 커뮤니케이션 분위기는 커뮤니케이션만족에 가장 크게 영향을 미치는 변인이라고 할 수 있다(Varona, 1996).

그리고 일반적으로 상급자와의 상향적 커뮤니케이션이 잘 이루어질수록 조직구성원들의 몰입에 중요한 역할을 하므로(박정아, 1995; 정선영, 1993), 일상 업무수행에 있어서 본인의 의견을 일방적으로 부하 직원에게 지시·명령하기보다는 필요하면 부하직원의 의견을 들은 뒤 의사결정을 하는 이른바 상향식 경영이나 참여적 경영방식을 실천할 필요가 있다고 결론을 내리고 있다. 그러므로 조직구성원들과 임원진들의 관계를 공고히 하는 것은 아주 강력한 전략이 될 수 있으며, 종업원들 사이에서 커뮤니케이션은 몰입이나 일체감을 증진시키는 중요한 요인이라고 하였다(Cheney, 1983).

셋째, 수평적, 비공식적 커뮤니케이션이 조직몰입에 미치는 영향력에 관한 연구를 살펴보면, 비공식적 커뮤니케이션은 조직몰입에 영향을 미치지 않으며 수평적 커뮤니케이션이 잘 이루어질수록 조직에 대한 충성심이 높아진다(박정아, 1995)고 하였으나, 조직구성원들은 평등한 개인적 인간관계를 희망하고 있으므로 비공식 커뮤니케이션을 활성화시켜야 한다는 연구도 있다(우석봉, 1995).

커뮤니케이션 특성과 조직성과에 대한 인식의 연구에서, 조직구성원들은 조직내 커뮤니케이션이 원활하다고 생각할수록 조직의 성과가 높은 결과를 보였다. 조직커뮤니케이션은 품질, 고객 만족, 성장 등 효과성보다는 창의, 혁신, 적응 등 혁신성에 영향을 더 미치고, 조직구성원들은 집단 내 상하 간 또는 동료간 커뮤니케이션보다는 집단 간 계층간의 커뮤니케이션이 잘 이루어질수록 조직의 성과가 높으며, 하위직급일수록 커뮤니케이션에 영향을 많이 받는다(조영호 외, 1994)고 하였다.

넷째, 근속연수와 조직몰입과의 상관관계에 관한 연구를 보면, 근속연수에 따라서 다음과 같은 3단계로 커뮤니케이션 만족과 조직몰입 정도가 달리 나타난다. 근속연수가 2년째부터 5년 내지 6년까지는 위기단계(crisis stage)로 커뮤니케이션 만족과 조직몰입 수준이 다소 감소하는 단계이다. 근속연수가 6년이 초과되면 정상단계(normal stage)로 다시 커뮤니케이션만족과 조직몰입 수준이 서서히 증가한다(Varona, 1996).

다섯째, 커뮤니케이션 만족과 조직몰입과의 관계에 대한 연구를 살펴보면, 커뮤니케이션 활성화 정도가 조직몰입의 수준에 상당한 영향을 미칠 수 있음을 강조하면서 조직몰입에 대한 영향력은 언어적·비언어적·비공식적·일방적·공식적·쌍방적 커뮤니케이션 순서로 양의 영향관계이며, 일방적 커뮤니케이션은 부(負)의 관계를 갖는다고 하였다(정순자, 1996). 이는 일방적 커뮤니케이션의 정도를 낮게 할수록 조직몰입의 수준은 높게 나타난다는 것을 의미한다. 따라서 커뮤니케이션의 양보다는 그 자체의 만족수준 향상과 심리적 요소가 매우 중요하다는 것이다.

국공립조직과 사립조직의 종사자를 대상으로 커뮤니케이션 만족 및 조직몰입의 차를 비교 분석한 연구에 의하면, 업무환경 정보에 대한 만족은 정부출연 연구기관 종사자가, 수평적 및 비공식적 커뮤니케이션 만족은 민간출연연구소 종사자가 높았고, 조직몰입은 민간출연연구소가 높은 것으로 밝혀졌다(정선영, 1993)

또한, 커뮤니케이션 만족 중 임원과의 커뮤니케이션만족은 직무몰입과 정(正)의 상관관계를 가진다(Putti, 1990). 즉, 임원들의 활동은 조직의 정책과 가치체계를 공유하는 중요한 요인이라고 설명하고 있다. 이러한 연구결과는 조직구성원들의 조직몰입을 더욱 높여줄 수 있는 것이 정보량과 관련 있다는 것을 시사한다. 왜냐하면 조직구성원들의 정보에 대한 만족은 조직의 가치와 목표와 관련하여 소속감과 일체감을 불러일으킬 수 있기 때문이다.

여섯째, 커뮤니케이션 네트워크 참여의 조직몰입에의 영향력에 관한 연구를 보면, 조직원들이 조직몰입에 미치는 영향이 순서적이지 않음을 밝히기 위해 커뮤니케이션 네트워크에의 참가를 독립변수로, 직무관여를 매개변인으로 하여 이들이 조직몰입에 미치는 영향을 연구한 결과, 직무관여가 정(正)의 상관관계를 가지고 있었다(Eisenberg, 1988). 또한, 개인-상황의 상호작용 즉, 커뮤니케이션 네트워크에서의 참가가 복합적이며 비순서적으로 영향을 미치고 있었다.

위와 같은 연구들에서 보면 커뮤니케이션 특성과 조직몰입은 상관관계를 갖고 있다. 그래서 커뮤니케이션 관련변수가 조직구성원들의 조직몰입에 영향을 미칠 수 있을 것이라는 가설을 도출할 수 있다. 더욱이 커뮤니케이션 특성과 직무만족은 대체로 정(正)의 상관관계를 갖고 있음이 여러 연구의 결과 밝혀졌다. 직무만족은 또한, 조직몰입의 선행변수가 될 수 있는 바, 커뮤니케이션 특성과 조직몰입과의 관계를 다시 분석하여 각 변인들과의 상호관계에 있어 새로운 발견이 이루어질 수도 있을 것이다. 또한, 직무만족 개념이 조직에 있어서 조직원 행동의 예측지표에 한계를 보이기 시작하여 조직몰입에서 중요시되면서 커뮤니케이션 특성과 조직몰입과의 관계를 다루는 연구의 필요성이 점차 증가하고 있다고 할 수 있다.

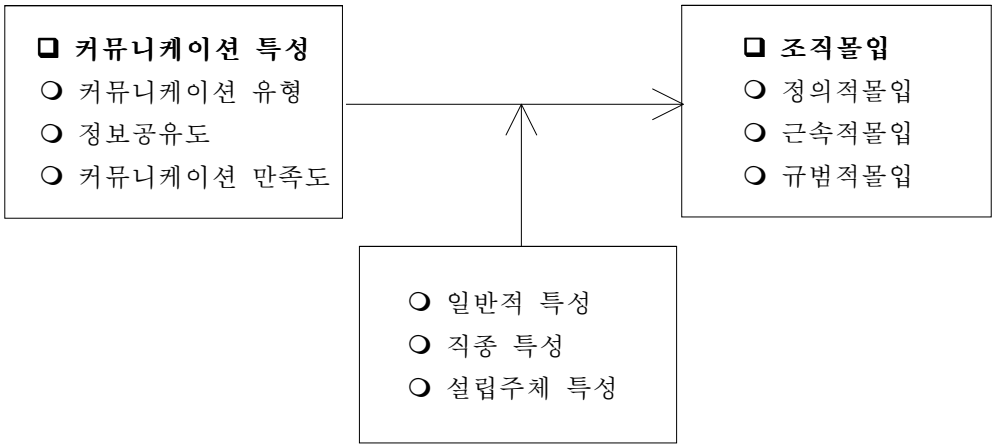
Ⅲ. 연구 방법

1. 연구의 모형

본 연구에서는 독립변인인 커뮤니케이션 특성과 종속변인인 조직몰입과의 상관관계를 밝히고, 이들 변인의 영향력을 분석하였다. 또한, 병원종사자 중 다수를 차지하는 직종(간호사, 의료기사, 행정직) 및 병원설립주체(국공립, 사립)의 구분에 따라 커뮤니케이션 특성과 조직몰입의 수준을 파악하고 그 차이를 비교 분석하였다.

일반적 특성 변수로는 기존 연구결과에 이미 조직몰입에 영향을 주는 요소로 밝혀진 성별, 연령, 교육, 결혼여부, 근속연수, 직급의 변수들이 포함되어 있다

이 연구의 특성을 도식화 하면 <그림 3>와 같다.



<그림 3> 연구모형

2. 연구도구 및 측정방법

연구도구는 선행연구 및 문헌 고찰과 연구 과제를 토대로 구조화하여 고안한 설문지로 하였으며, 설문지 구성은 크게 **5**개 그룹의 **65**개 문항으로 하였다(표 4).

본 연구에서 선정한 각 변수들의 신뢰도 분석 결과, Cronbach-α계수가 커뮤니케이션 특성 중 커뮤니케이션 유형 영역이 **0**.6879, 정보공유도 영역이 **0**.89**62**, 커뮤니케이션 만족도 영역이 **0**.89**56** 이었으며, 조직몰입도 중 정의적 몰입이 **0**.88**70**, 근속적 몰입이 **0**.**6797**, 규범적 몰입이 **0**. 8414로 신뢰도에 문제가 없었다.

또한, 인자분석의 주성분방법(PCA : principal component analysis)과 직각회전(orthogonal rotation)방법 중 varimax 방법을 이용하여 타당석 분석을 시행한 결과, 모든 문항들은 해당요인에 높은 부하량(factor loading)을 나타냈으며, 추출된 요인들의 영역별 고유값(eigenvalue) 및 설명력은 <표 **2**>과 같다.

<표 **2**> 타당성 분석 결과

구 분	영 역	고유값 (eigenvalue)	누적백분율(%) (총설명력)
커뮤니케이션 유형	대인적 차원	**2**.468	**56**.971
	제도적 차원	1.**05**1	
정보공유도	직무에 관한 정보 영역	1.**28**1	**6**4.881
	개인 인사관리에 관한 정보	**5**.**660**	
	경영 전반에 관한 정보 영역	1.**04**5	
커뮤니케이션 만족도	상사에 대한 만족도	1.**69**6	**69**.**230**
	병원 최고 경영층에 대한 만족도	1.488	
	개인적 피드백 만족도	**6**.**72**8	
	수평적, 비공식적 만족도	1.**16**5	
조직몰입	정의적 몰입	8.**21**2	**5**1.413
	근속적 몰입	1.8**2**3	
	규범적 몰입	**2**.303	

또한, 독립변수간의 다중공선성(multicollinearity)을 확인하기 위하여 상관관계 분석을 실시한 결과, 커뮤니케이션 특성의 영역별 상관계수가 **0.7**이하로 다중공선성이 없는 것으로 확인되었다(표 3).

<표 3> 커뮤니케이션 특성간의 상관관계

구 분		커뮤니케이션 유형		정보공유도			커뮤니케이션 만족도			
		대인적 차원	제도적 차원	직무	개인인사관리	경영전반	상사	최고 경영층	개인적 피드백	수평적,비공식적
커뮤니케이션 유형	대인적 차원	1								
	제도적 차원	.381*	1							
정보 공유도	직무	.322*	.477*	1						
	개인인사관리	.366**	.479*	.562*	1					
	경영전반	.377*	.506*	.569*	.679*	1				
커뮤니케이션 만족도	상사	.205*	.474*	.463*	.500*	.479*	1			
	최고 경영층	.288*	.472*	.466*	.548*	.589*	.547*	1		
	개인적 피드백	.323*	.471*	.451*	.661*	.624*	.518*	.582*	1	
	수평적,비공식적	.345*	.351*	.297*	.388*	.457*	.186*	.357*	.398*	1

* $p < .05$

연구도구는 커뮤니케이션 유형, 정보공유도, 커뮤니케이션 만족도, 조직몰입 수준을 측정하는 것으로 다음과 같다(표 4).

1) 커뮤니케이션 유형

커뮤니케이션 유형의 척도는 Liker(1967)가 개발한 설문도구를 활용하였으며, 조직커뮤니케이션 유형이 하향적, 상향적, 수평적, 다방향 유형인지를 설문하였으

며, 일방적이거나 제한적이지 않고 원활하게 이루어지고 있는 수준에 대한 조직구성원의 인식정도를 측정하기 위한 개념으로, 크게 두 가지로 구분하였다.

첫째, 대인적 차원에서는 커뮤니케이션 유형을 측정하기 위해 하향적, 상향적, 수평적(동료간) 유형으로 나누었으며 **5**점 척도로 측정하여 점수가 높을수록 하향적 커뮤니케이션에서 상향적 커뮤니케이션으로, 또한, 가장 바람직한 상태인 다방향 커뮤니케이션이 이루어지고 있는 것으로 판단하였다. 또한, 하향 커뮤니케이션의 원활한 정도를 측정하기 위해서 상사의 하급자에 대한 정보 공유정도를 평가하였으며, 상향커뮤니케이션을 측정하기 위해서 ① 라인조직을 통한 상향적인 커뮤니이션의 양 ② 부하직원의 문제에 대한 상사의 인지정도를 **5**점 척도로 평가하여 점수가 높을수록 상향커뮤니케이션이 잘 이루어진다고 판단하였다.

둘째, 제도적 차원에서의 상향적 커뮤니케이션 유형의 활성화 정도를 측정하기 위해서, ①직장 내에서의 제안제도 등과 같은 상향커뮤니케이션 제도의 필요성 인식수준 ② 사보나 방송, 신문 등에 조직구성원의 참여 수준을 **5**점 척도로 평가하였다. 즉 상향커뮤니케이션의 필요성을 강하게 느낄수록 조직내 상향커뮤니케이션 유형이 활성화되지 않았으며, 사보 등에 조직구성원의 참여수준이 높을수록 상향커뮤니케이션이 잘 이루어지는 것으로 판단하였다.

2) 정보공유도

조직에서 발생하는 정보에 대해 구성원들이 어느 정도나 공유하고 있다고 인식하는지를 설문을 통해 측정하고자 하였으며, Farrell and Rusbult(1988)의 연구에서 인용한 설문도구를 활용하였다.

조직과의 정보공유 내용을 직무에 관한 정보, 개인 인사관리 사항에 관한 정보, 경영 전반에 관한 정보 세 가지로 구분하여 **5**점 척도로 측정하였다.

직무에 관한 정보공유도 영역에서는 ① 전반적인 작업 진척에 관한 정보 ② 직무에 영향을 미치는 기술에 대한 정보 ③ 직무가 요구하는 사항에 대한 정보 ④

직무상 발생하는 문제를 처리할 수 있는 정보의 네 가지 정보에 대한 공유도 수준을 측정하여, 점수가 높을수록 직무에 관한 정보공유도가 높은 것으로 판단하였다.

개인 인사관리에 관한 정보 영역에서는 ① 자신의 평가 ② 승진기회 ③ 급여 및 복지 후생 ④ 개인사정의 네 가지 정보에 대한 공유도 수준을 측정하여 점수가 높을수록 개인 인사관리에 관한 정보공유도가 높은 것으로 평가하였다.

경영 전반에 관한 정보 영역에서는, ① 병원 발전에 관한 정보 ② 경영상의 문제점에 관한 정보 ③ 경영진에서 이루어진 의사전달 수준 ④ 직무와 조직 전체와의 관계정보의 네 가지 정보에 대한 수준을 측정하여 점수가 높을수록 경영 전반에 관한 정보공유도가 높은 것으로 판단하였다.

3) 커뮤니케이션 만족도

조직 커뮤니케이션의 다양한 측면에 대한 개인들의 만족으로, 조직의 제반 커뮤니케이션 특징에 관한 포괄적인 정서적 반응을 측정하였으며, Farrell and Rusbult(1988)의 연구에서 인용한 설문도구를 활용하였다.

커뮤니케이션 만족도는 크게 네 가지 영역으로 구분하여 **5**점척도로 측정하였다.

첫째, 상사와의 커뮤니케이션 만족도 영역에서는 ① 직무수행에 필요한 사항의 지도력 수준 ② 부하직원의 건의사항을 받아들이는 수용성 정도 ③ 부하직원을 인격적으로 대하는 정도 ④ 부하직원의 직장생활에의 관심 수준을 측정하여 점수가 높을수록 상사와의 커뮤니케이션 만족도가 높은 것으로 판단하였다.

둘째, 병원 최고 경영층에 대한 커뮤니케이션 만족도 영역에서는 ① 병원 목표를 구성원에게 이해시키는 정도 ② 리더십의 훌륭한 정도 ③ 구성원들의 존경을 받는 정도 ④ 구성원들의 의견수렴을 위한 노력 수준에 대한 만족도를 측정하여, 점수가 높을수록 병원 최고 경영층과의 커뮤니케이션 만족도가 높은 것으로 판단하였다.

셋째, 개인적 피드백에 대한 커뮤니케이션 만족도 영역에서, ① 병원정책, 부서 활동의 정보 수준 ② 자신의 직무평가에 대한 인지도 ③ 자신의 임금에 대한 인지도 ④ 성과평가 결과에 대한 반영 정도에 대한 인지도를 측정하여, 점수가 높을수록 개인적 피드백에 대한 커뮤니케이이션 만족도가 높은 것으로 판단하였다.

넷째, 수평적, 비공식적 커뮤니케이션 만족도 영역에서는 ① 채용과정에서의 병원에 관한 정보 습득 정도 ② 병원의 중요한 일에 대한 소문으로 아는 정도 ③ 병원에 필요 이상의 기밀이 많다고 생각하는 정도를 측정하여, ①항의 점수가 높을수록, ②,③항은 점수가 낮을수록 수평적, 비공식적 커뮤니케이션 만족도가 높은 것으로 판단하였다.

4) 조직몰입

본 연구에서 조직몰입에 대한 측정은 Meyer 등(1993)이 개발한 척도를 연구실정에 맞게 일부 수정하여 사용하였다. 이 척도는 조직몰입에 대한 다차원적인 분석이 가능하고 마이어 등의 연구에서뿐만 아니라 다른 조직을 대상으로 한 연구에 대해서도 광범위하게 활용할 수 있으므로 이미 여러 연구영역에 걸쳐 일반화되어 있다. 이에 따라 본 연구에서는 조직몰입을 정서적 몰입 (affective commitment), 지속적 몰입(contineous commitment), 규범적 몰입(normative commitment)으로 구성되는 포괄적인 개념으로 정의하고 구분하여 **5**점 척도로 측정하였으며 점수가 높을수록 각 영역의 조직몰입도가 높은 것으로 판단하였다.

세부적인 영역에 대한 개념을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 정서적 몰입은 구성원 개인의 감정적 정서를 바탕으로 형성되며, 조직에 대한 애착과 조직과의 동일시로 인해 조직을 위해 헌신하겠다는 심리적 상태를 의미한다.

둘째, 지속적 몰입은 구성원이 조직을 떠남으로써 잃게 되는 개인의 물리적, 정신적 투자와 조직과 관련된 여러 가지 이해관계 요소(side-bets)에 대한 인식 그리

고 현재의 조직과 대체 가능한 조직의 한계성 등으로 조직에 몰입하고 있는 상태를 의미한다.

셋째, 규범적 몰입은 조직에 대한 도덕적 의무감을 의미하며, 조직의 일원으로 조직을 위해 계속 충성을 해야 하며 조직의 구성원으로서 받은 각종 혜택에 대해 보답을 해야 한다는 내재화된 사명감, 책임감 때문에 조직에 몰입하고 있는 상태를 말한다.

<표 4> 해당 요인별 문항

변인명	측정	해당 문항
조직몰입 (총24문항)	♦정의적 몰입 (8문항) ♦근속적 몰입 (8문항) ♦규범적 몰입 (8문항)	4-1),2),3),4),5),6),7),8) 4-9),10),11),12),13),14),15),16) 4-17),18),19),20),21),22),23),24)
커뮤니케이션 정도 (총6문항)	♦대인적 차원 (4문항) ♦제도적 차원 (2문항)	1-1),2),3),4) 1-5),6)
정보공유도 (총12문항)	♦직무에 관한 정보(4문항) ♦개인인사관리에 관한 정보(4문항) ♦경영전반에 관한 정보(4문항)	2-1),2),3),4) 2-5),6),7),8) 2-9),10),11),12)
커뮤니케이션 만족도 (총16문항)	♦상사와의 커뮤니케이션만족(4문항) ♦최고지도층과의 관계(4문항) ♦개인적 피드백(5문항) ♦수평적,비공식적 커뮤니케이션에 대한 만족(3문항)	3-1),2),3),4) 3-5),6),7),8) 3-9),10),11),12),13) 3-14),15),16)
일반적 특성 (총 7문항)	연령, 성별, 학력, 결혼여부, 근속연수, 직종, 직급	5-1),2),3),4),5),6),7)

나. 표본의 선정과 구성

전국에 개설되어 있는 500병상 이상의 종합병원급 이상 8개 병원을 연구대상으

로 선정하였으며 설문조사의 대상은 해당 병원에서 1년 이상 계속 근무를 하고 있는 직원이며 직종에 있어서는 간호사, 의료기사, 행정직원을 대상으로 하였다. 표본추출은 직종별로 각 병원 당 약 90명을 임의 추출하여 2005. 4.18 - 5. 2까지 실시하였다. 설문의 배포는 총 720부를 하였으며 이 중 615부가 회수되어 85.4%의 회수율을 보였다.

다. 분석방법

회수된 설문지는 SPSS프로그램을 이용하여 자료를 처리하였으며, 먼저, 빈도분석을 하여 연구 변수의 분포를 파악하였다. 또한, t-test와 분산분석(ANOVA)을 실시하여 일반적 특성, 직종 및 설립주체의 구분에 따른 커뮤니케이션 특성 및 조직몰입의 차이를 비교하였다.

이 연구에서 직종 및 설립주체를 구분하여 차이를 분석한 것은, 선행연구 고찰을 통하여 병원 조직구성원은 직종 및 설립주체별로 조직구조, 조직문화, 조직갈등 등의 영역에서 차이를 보이는 특성이 있을 것이라는 가정을 세울 수 있었으므로, 커뮤니케이션 특성과 조직몰입과의 관계에 있어서도 비교 분석의 의미가 있을 것이기 때문이다.

그리고 커뮤니케이션 특성과 조직몰입과의 관계 규명 및 영향요인을 분석하기 위하여 상관관계분석(correlation analysis) 및 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple regression analysis)을 실시하였다.

조직몰입에 대한 위계적 다중회귀분석은 설립주체 , 일반적 특성, 직종 , 커뮤니케이션 특성 변수를 단계적으로 투입하여 분석함으로써, 혼란변수들을 통제한 상태에서 최종적인 커뮤니케이션 특성의 설명력과 영향요인을 분석하였다.

Ⅳ. 연구 결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

설문지에 응답한 연구조사자의 일반적 특성은 <표 5> 와 같다

성별에 있어서 여자가 358명으로서 전체의 58.2%를 차지하고 있고, 남자가 257명으로 41.8%를 차지하고 있어, 여자가 약 16.4% 정도 더 많다.

결혼 상태는 기혼이 365명으로 59.3%를 차지하고 있고 미혼이 250명으로 40.7%를 차지하고 있어, 기혼자가 미혼자에 비해 18.6%가 많다

연령별로는 30세에서 39세까지가 249명으로 40.5%를 차지하고 있어 가장 많았으며, 그 다음으로 20세에서 29까지가 207명으로 33.6%를 차지하고 있고 40세 이상이 159명으로 25.9%를 차지하고 있다.

근속연수는 4년 이하가 170명으로 27.7%를 차지하고 그 다음으로 15년 이상이 162명으로 26.3%를 차지하고 있으며, 10년에서 14년까지가 143명으로 23.3%, 5년에서 9년까지가 140명으로 22.8%를 차지하고 있어 4년 이하를 근무한 사람이 가장 많았다.

학력은 전문대졸 이하가 298명으로 48.4%를 차지하고 대졸이 244명으로 39.7%, 대학원이상이 73명으로 11.9%를 차지하여 전문대졸자 이하가 가장 많다

직급은 사원급이 436명으로 70.9%를 차지하여 가장 높았으며 그 다음이 대리급으로서 132명으로 21.5%를 차지하였으며 과장급 이상이 47명으로 7.6%를 차지하였다.

직종은 행정직이 271명으로 44.1%를 차지하여 가장 많았으며 간호직이 176명으로 28.6%를 차지하였고 의료기사가 168명으로 27.3%를 차지하였다.

병원의 설립유형을 구분하여 보면 사립병원 직원이 405명으로 65.9%를 차지하

고 국·공립병원 직원이 **210**명으로 34.1%를 차지하였다.

<표 **5**> 일반적 특성 및 직종별·설립주체별 특성

특 성	구 분	표본수	백분율(%)
성 별	남 자	**257**	41.8
	여 자	358	**58.2**
결 혼 상 태	기 혼	365	**59**.3
	미 혼	**250**	**40.7**
연 령 (세)	**20** ~ **2**9	**207**	33.**6**
	3**0** ~ 39	**2**49	**40.5**
	40 ~	159	**25**.9
근 속 년 수 (년)	~ 4	1**70**	**27.6**
	5 ~ 9	140	**22**.8
	1**0** ~ 14	143	**2**3.3
	1**5** ~	1**62**	**26**.3
학 력	전 문 대 졸 이하	**2**98	48.4
	대 졸	**2**44	39.**7**
	대 학 원 이 상	**7**3	11.9
직 급	사 원 급	43**6**	**70**.9
	대 리 급	13**2**	**21.5**
	과 장 급 이 상	**47**	**7.6**
직 종	행 정 직	**27**1	44.1
	의 료 기 사	1**68**	**27**.3
	간 호 사	1**76**	**28.6**
설 립 유 형	국 · 공 립	**210**	34.1
	사 립	**405**	**65**.9

2. 커뮤니케이션 특성 분석

가. 커뮤니케이션 유형

1) 문항별 분석

병원 조직의 대인적 차원의 커뮤니케이션 유형은 대부분 하향적이며, 상향적·수평적 커뮤니케이션 유형은 부족하였다(표 **6**). 즉, 상향적 커뮤니케이션 양과 상사의 부하에 대한 인지 정도가 부족하다는 결과를 보인 점을 감안하면, 상향적 커뮤니케이션 유형이 활성화되어 있지 않았다. 또한, 제도적 차원을 분석한 결과, 사보나 방송 등에 대한 병원 종사자의 참여 정도가 낮은 수준이었고, 상향 커뮤니케이션 제도의 필요성에 대한 인식도 낮은 수준으로, 병원의 상향적 커뮤니케이션을 위한 제도가 미약하였다.

<표 **6**> 커뮤니케이션 유형의 문항별 분석결과

특 성	구 분	평균±표준편차
대인적 차원	1. 병원내 정보흐름 방향	**2.69±1.35**
	2. 병원 상・하급자간 정보공유	3.31± .**90**
	3. 상향적 커뮤니케이션 양	**2.76**± .**71**
	4. 상사가 부하에 대한 인지정도	**2.84**± .**87**
	소 계	**2.90**± .**71**
제도적차원	#**5**. 상향커뮤니케이션 제도 보완	**2.33**± .**76**
	6. 사보, 방송등 조직원 참여정도	**2.85**± .**76**
	소 계	**2.59**± .**57**
	전 체	**2.79**± .**57**

#:역산 문항임

2) 일반적 특성에 따른 차이 분석

병원 종사자의 일반적 특성 중 연령과 근속연수와 직급에서 통계학적으로 유의한 차이가 있었다(표 7). 연령은 40세 이상, 대학원 이상, 과장급 이상의 직원에서 보다 40대 미만, 대졸 이하, 대리급 이하의 직원에서 좀 더 상향적 커뮤니케이션이 이루어지지 않았다. 즉, 병원 종사자의 연령, 학력, 직급이 낮을수록 상향적 커뮤니케이션 흐름이 원활하게 이루어지지 않고 있었다.

<표 7> 일반적 특성에 따른 커뮤니케이션 유형 차이

특 성	구 분	표본수	평균	표준편차	t or F
성 별	남 자	257	2.80	.60	.337
	여 자	358	2.79	.56	
결혼상태	기 혼	365	2.80	.58	.154
	미 혼	250	2.79	.56	
연 령 (세)	20 ~ 29	207	2.82	.55	8.876*
	30 ~ 39	249	2.69	.60	
	40 ~	159	2.93	.54	
근속년수 (년)	~ 4	170	2.79	.60	6.683*
	5 ~ 9	140	2.77	.58	
	10 ~ 14	143	2.66	.56	
	15 ~	162	2.95	.53	
학 력	전문대졸이하	298	2.80	.57	2.960
	대 졸	244	2.75	.59	
	대학원이상	73	2.94	.52	
직 급	사원급	436	2.77	.57	4.295*
	대리급	132	2.78	.56	
	과장급이상	47	3.03	.58	

* p<.05

3) 직종별 차이분석

병원 종사자의 직종에 따른 대인적 차원에서의 커뮤니케이션 유형은 통계학적으로 유의한 차이가 없었으나(표 8), 제도적 차원에서는 행정직에 비해 의료기사나 간호사에게서 좀더 상향적 커뮤니케이션이 이루어지지 않고 있었다.

<표 8> 직종별 커뮤니케이션 유형 차이

구 분	행정직	의료기사	간호사	F
대인적 차원	2.90± .70	2.86± .74	2.93± .71	.370
제도적 차원	2.64± .58	2.62± .61	2.48± .52	4.340*
전 체	2.81± .56	2.78± .61	2.78± .56	.210

* p<.05

4) 설립주체별 차이분석

국공립 병원과 사립병원과의 커뮤니케이션 유형은 통계학적으로 유의한 차이가 없었으며(표 9), 두 가지로 구분된 설립주체 병원 모두 상향적·수평적 커뮤니케이션이 원활하게 이루어지지 않고 하향적 커뮤니케이션 흐름이 강했다.

<표 9> 설립주체별 커뮤니케이션 유형 차이

구 분	국·공립	사립	t
대인적 차원	2.94± .65	2.87± .73	1.061
제도적 차원	2.58± .52	2.58± .59	.089
전 체	2.82± .53	2.78± .59	.845

* p<.05

나. 정보공유도

1) 문항별 분석

병원 종사자의 직무에 관한 정보공유도는 보통 수준 이상이었는데, 직무에 영향을 미치는 정보나 직무상 발생하는 문제를 처리하기 위한 정보를 보통 수준으로 공유하고 있었으나, 개인 인사관리에 관한 정보와 경영 전반에 관한 정보 공유는 부족하였다. 특히 개인 평가 및 승진 기회에 대한 정보가 공유되고 있지 않았으며, 운영진에서 이루어진 의사결정에 대한 정보가 잘 전달되고 있지 않았다(표10).

<표 10> 정보공유도의 문항별 분석결과

구 분		평균±표준편차
직무에 관한 정보공유도	1. 전반적인 작업진척에 관한 정보	2.97± .71
	2. 직무에 영향을 미치는 기술에 관한 정보	3.08± .72
	3. 직무가 요구하는 사항 충분히 인지	3.15± .68
	4. 직무상 발생하는 문제처리 정보 충분	3.08± .76
소 계		3.07± .58
개인인사관리에 관한 정보공유도	5. 본인 평가가 충분히 알려짐	2.57± .85
	6. 승진기회에 관한 정보 충분	2.49± .87
	7. 급여 및 복지 후생에 관한 정보 충분	2.95± .87
	8. 구성원들의 개인사정에 관한 정보 충분	2.66± .73
소 계		2.67± .63
경영 전반에 관한 정보공유도	9. 병원발전에 관한 정보 충분	2.79± .86
	10. 운영상의 문제에 관한 정보가 충분	2.64± .81
	11. 운영진에서 이루어진 의사결정 전달 충분	2.62± .85
	12. 직무와 조직 전체와의 관계 정보 충분	2.82± .77
소 계		2.72± .69
전 체		2.82± .54

2) 일반적 특성에 따른 차이분석

병원 종사자의 연령, 근속연수, 학력에 있어서 통계학적으로 유의한 차이가 있었으며(표 11), 40세 미만, 근속연수 15년 미만, 대졸 이하 직원의 정보공유가 40세 이상, 근속연수 15년 이상, 대학원 이상의 직원의 정보공유에 비해 더욱 부족하였다.

<표 11> 일반적 특성에 따른 정보공유도 차이

특 성	구 분	표본수	평균	표준편차	t or F
성 별	남 자	257	2.85	.55	1.176
	여 자	358	2.79	.54	
결혼상태	기 혼	365	2.82	.55	.133
	미 혼	250	2.81	.54	
연령 (세)	20 ~ 29	207	2.81	.51	6.589*
	30 ~ 39	249	2.75	.54	
	40 ~	159	2.94	.57	
근속년수 (년)	~ 4	170	2.77	.52	5.648*
	5 ~ 9	140	2.84	.53	
	10 ~ 14	143	2.71	.51	
	15 ~	162	2.95	.59	
학 력	전문대졸이하	298	2.77	.54	4.211*
	대 졸	244	2.82	.57	
	대학원이상	73	2.98	.44	
직 급	사원급	436	2.80	.53	2.133
	대리급	132	2.82	.57	
	과장급이상	47	2.97	.61	

* p<.05

3) 직종별 차이 분석

병원종사자의 직종별 정보공유도는 직무에 관한 정보 및 개인 인사관리에 관한 정보에서 통계학적으로 유의한 차이가 있었다(표 12). 행정직은 직무에 관한 정보에서 의료기사나 간호사에 비해 공유도가 낮았으나, 급여 및 복지 후생에 관한 정보는 의료기사나 간호사에 비해 높았다.

<표 12> 직종별 정보공유도 차이

구 분	행정직	의료기사	간호사	F
직무에 관한 정보공유도	2.99± .58	3.14± .58	3.10± .55	3.970*
개인 인사관리에 관한 정보공유도	2.73± .61	2.58± .53	2.63± .62	3.439*
경영전반에 관한 정보공유도	2.75± .69	2.71± .73	2.66± .64	.904
전 체	2.83± .54	2.81± .56	2.80± .53	.137

* p<.05

(4) 설립주체별 차이분석

국공립 병원과 사립병원과의 정보공유도는 개인 인사관리 정보에서 통계학적으로 유의한 차이가 있었으며(표 13), 사립병원이 국공립병원에 비해 승진기회 및 급여, 복지 후생에 관한 정보공유도가 낮았다.

<표 13> 설립주체별 정보공유도 차이

구 분	국・공립	사립	t
직무에 관한 정보공유도	3.09± .56	3.05± .58	.857
개인 인사관리에 관한 정보공유도	2.78± .60	2.60± .63	3.338*
경영전반에 관한 정보공유도	2.74± .62	2.70± .72	.831
전 체	2.87± .50	2.78± .55	1.937

* p<.05

다. 커뮤니케이션 만족도

1) 커뮤니케이션 만족도의 문항별 분석

병원 종사자의 커뮤니케이션 만족도는 비교적 낮은 수준이었다(표 14). 세부적으로 보면 상사에 대한 만족도가 보통 수준인 것을 제외하고, 병원 최고 경영층에 대한 만족도, 개인적 피드백 만족도, 수평적·비공식적 만족도 순으로 낮았다. 특히 직무성과에 대한 평가 및 평가결과의 임금, 승진 반영 정도를 인지하고 있는 수준이 낮았다.

<표 14> 커뮤니케이션 만족도의 문항별 분석결과

특 성	구 분	평균±표준편차
상사에 대한 만족도	1. 직무수행에 필요한 사항 잘 지도	3.29± .79
	2. 부하직원 건의사항 대체로 수긍	3.32± .86
	3. 부하직원들을 인격적으로 대함	3.51± .83
	4. 부하직원들의 직장생활에 관심	3.23± .81
	소 계	3.34± .71
병원 최고 경영층에 대한 만족도	5. 병원 목표를 구성원에게 이해시킴	2.96± .86
	6. 훌륭한 리더십을 가지고 있다	2.92± .81
	7. 구성원들의 존경을 받는다.	2.93± .82
	8. 구성원들의 의견 수렴에 노력	2.97± .81
	소 계	2.94± .71
개인적 피드백 만족도	9. 병원정책, 부서활동 정보 받음	3.05± .72
	10. 내 직무성과 평가에 대해 잘 안다	2.67± .81
	11. 내 임금 관련 사항 잘 인지	3.18± .84
	12. 병원 승진관리원칙 잘 인지	2.70± .91
	13. 성과평가 결과가 임금, 승진 반영정도 인지	2.59± .86
	소 계	2.84± .65
수평적, 비공식적 만족도	14. 채용과정에서 병원에 관한 정보습득 가능	2.60± .81
	#15. 병원의 중요한 일에 관해 소문으로 안다	2.74± .85
	#16. 병원에 필요 이상의 기밀이 많다.	2.92± .77
	소 계	2.76± .54
	전 체	2.97± .51

역산문항임

2) 일반적 특성에 따른 차이분석

병원 종사자의 커뮤니케이션 만족도는 연령, 근속연수, 학력, 직급에 있어서 통계학적으로 유의한 차이가 있었다(표 15). 40세 이상, 근속연수 15년 이상, 대학원 이상, 과장급 이상의 직원에서만 커뮤니케이션 만족도가 보통 수준이었고, 40세 미만, 근속연수 15년 미만, 대졸 이하, 대리급 이하 직원의 커뮤니케이션 만족도는 낮았다.

<표 15> 일반적 특성에 따른 커뮤니케이션 만족도 차이

특 성	구 분	표본수	평균	표준편차	t or F
성 별	남 자	257	3.00	.56	1.021
	여 자	358	2.96	.48	
결혼상태	기 혼	365	2.98	.52	.292
	미 혼	250	2.97	.51	
연 령 (세)	20 ~ 29	207	2.95	.48	10.903*
	30 ~ 39	249	2.89	.49	
	40 ~	159	3.13	.55	
근속년수 (년)	~ 4	170	2.92	.51	8.181*
	5 ~ 9	140	2.96	.49	
	10 ~ 14	143	2.87	.47	
	15 ~	162	3.13	.54	
학 력	전문대졸이하	298	2.90	.50	6.748*
	대 졸	244	3.02	.59	
	대학원이상	73	3.11	.52	
직 급	사 원 급	436	2.93	.50	6.351*
	대 리 급	132	3.03	.49	
	과장급이상	47	3.19	.67	

* p<.05

3) 직종별 차이 분석

병원 종사자의 직종별 커뮤니케이션 만족도는 개인적 피드백 영역에서만 통계학적으로 유의한 차이가 있었다(표 16). 의료기사와 간호사는 행정직원에 비해 임금, 승진관리 원칙, 성과평과의 반영 정도에 대한 인지 수준이 낮아 개인적 피드백 커뮤니케이션 만족도가 낮았다.

<표 16> 직종별 커뮤니케이션 만족도 차이

구 분	행정직	의료기사	간호사	F
상사에 대한 만족도	3.32± .74	3.28± .73	3.42± .63	1.748
병원 최고경영층에 대한 만족도	2.94± .74	2.91± .75	2.99± .64	.666
개인적 피드백 만족도	2.92± .69	2.77± .62	2.77± .60	3.766*
수평적, 비공식적 만족도	2.78± .53	2.75± .59	2.72± .52	.550
전 체	3.00± .53	2.93± .53	2.98± .46	.913

* p<.05

4) 설립주체별 차이분석

국공립 병원과 사립병원과의 커뮤니케이션 만족도는 상사에 대한 만족도를 제외한 나머지 영역에서 통계학적으로 유의한 차이가 있었다(표 17). 즉, 사립병원은 국공립병원에 비해 개인적 피드백 만족도, 수평적·비공식적 만족도가 더욱 낮았으며 국공립병원의 병원최고 경영층에 대한 만족도는 보통 수준으로, 사립병원과 유의한 차이를 보였다.

<표 17> 설립주체별 커뮤니케이션 만족도 차이

구 분	국·공립	사립	t
상사에 대한 만족도	3.38± .64	3.31± .73	1.116
병원 최고경영층에 대한 만족도	3.02± .64	2.90± .74	2.033*
개인적 피드백 만족도	2.96± .57	2.76± .67	3.636*
수평적, 비공식적 만족도	2.82± .55	2.72± .53	2.233*
전 체	3.05± .44	2.92± .54	2.964*

*p<.05

3. 조직몰입 분석

가. 문항별 분석

병원 종사자의 조직몰입은 보통수준이었으며, 정의적 몰입이 가장 높았고, 그 다음이 근속적 몰입, 규범적 몰입의 순서이었다. 이러한 결과를 토대로 보면, 병원 종사자들은 조직에 대한 도덕적 의무감이나 이해관계(side-bets)로 인한 조직몰입에 비해 조직에 대한 애착과 조직과 동일시하는 조직몰입이 상대적으로 높은 것을 알 수 있다(표 18).

세부 문항에 대한 분석 결과를 보면, 먼저, 정의적 몰입 수준의 전체적인 평균은 보통 수준인데, 문항 중에서는 자신이 근무하고 있는 조직에 대해 큰 의미를 부여하며 강한 소속감을 느끼고 있는 정도는 보통 수준이었으며, 근무 시 타인과의 대화에서 즐거운 감정을 느끼는 정도는 낮았다. 근속적 몰입 역시 전체적인 평균은 보통 수준이었고, 구체적인 문항 중에서는 자신이 근무하는 병원에 계속적으로 근무하려는 의지가 가장 높은 수준이었다. 그러나 규범적 몰입 수준의 전체적인 평균 수준은 보통 이하였으며, 특히 직장을 자주 옮기는 것은 비윤리적이며 평생 동안 한 직장에 근무하는 것이 바람직하다고 생각하는 수준은 낮았다.

<표 18> 조직몰입의 문항별 분석결과

특 성	구 분	평균±표준편차
정의적 몰입	1. 이 병원에서 직장생활 매우 행복	3.15± .85
	2. 현 근무병원에 대해 타인과 대화시 즐겁다	2.93± .82
	3. 내 직장 문제가 진실로 나의 문제	3.23± .79
	4. 이직후 현 직장처럼 애착은 쉽지 않을 것	3.02± .81
	5. 이 병원에서 "한 가족의 일원"이라고 느낌	3.19± .86
	6. 이 병원에 대해 감정적으로 애착	3.21± .85
	7. 이 병원은 나에게 매우 큰 의미	3.45± .84
	8. 이 병원에 강한 소속감	3.36± .85
	소 계	3.19± .62
근속적 몰입	9. 직장 구해놓지 않고 이직해도 두렵지 않다	2.70± .86
	10. 이 병원을 즉시 그만 두는 것은 어렵다	3.41± .86
	11. 이 병원을 퇴직한다면 내 인생 좌절	2.93± .92
	12. 이 병원을 퇴직한다면 손실이 큼	3.20± .87
	13. 이 병원을 계속 근무하는 것은 필요	3.60± .65
	14. 이 병원 외에 대안이 부족	3.33± .78
	15. 다른 직장을 구할 수 없어 몰입	3.09± .95
	16. 이직 후 현재의 혜택이 불가능	3.07± .88
	소 계	3.17± .47
규범적 몰입	17. 요즘 사람들은 자주 직장을 옮긴다	3.02± .87
	18. 직장을 위해 충성을 다해야 한다고 생각	3.35± .85
	19. 직장을 자주 옮기는 것은 비윤리적	2.69± .85
	20. 현 직장에 대한 도덕적인 책임	2.89± .80
	21. 다른 직장이 있더라도 현 직장 유지	2.61± .92
	22. 현 병원에 근무하는 것은 가치 있다	3.04± .90
	23. "병원의 경영방침"을 따르는 것은 현명	3.22± .74
	24. 평생 동안 한 직장에 근무하는 것은 바람직	2.81± .89
	소 계	2.95± .59
	전 체	3.10± .46

나. 일반적 특성에 따른 차이분석

병원 종사자의 조직몰입 수준은 성별, 결혼상태, 연령, 근속연수, 학력, 직급에서 통계학적으로 유의한 차이가 있었다(표 19). 남자가 여자보다, 기혼이 미혼보다, 연령과 근속 년수, 학력, 직급이 높을수록 조직몰입 수준이 높았다.

<표 19> 일반적 특성에 따른 조직몰입 차이

특 성	구 분	표본수	평균	표준편차	t or F
성 별	남 자	257	3.22	.51	4.185*
	여 자	358	3.06	.44	
결혼상태	기 혼	365	3.20	.46	4.370*
	미 혼	250	3.03	.49	
연 령 (세)	20 ~ 29	207	3.01	.47	26.161*
	30 ~ 39	249	3.09	.46	
	40 ~	159	3.35	.45	
근속년수 (년)	~ 4	170	2.99	.51	20.087*
	5 ~ 9	140	3.04	.46	
	10 ~ 14	143	3.12	.41	
	15 ~	162	3.36	.44	
학 력	전문대졸이하	298	3.07	.46	5.110*
	대 졸	244	3.12	.47	
	대학원이상	73	3.30	.47	
직 급	사원급	436	3.08	.45	10.349*
	대리급	132	3.21	.56	
	과장급이상	47	3.37	.41	

* p<.05

다. 직종별 차이분석

병원 종사자의 직종별 조직몰입 수준은 각각의 영역에서 통계학적으로 유의한 차이가 있었다(표 20). 의료기사의 조직몰입 수준이 가장 높았고, 그 다음이 행정직, 간호사의 순서였으며, 특히 간호사의 규범적 몰입 수준은 보통 수준보다 낮았다. 이는 간호사의 대부분이 여자직원인 점을 감안하면, 성별에 있어 여자가 남자보다 조직몰입 수준이 낮은 분석 결과와 관련이 있다고 볼 수 있다.

<표 20> 직종별 조직몰입 차이

구 분	행정직	의료기사	간호사	F
정의적 몰입	3.23± .58	3.26± .70	3.06± .57	5.804*
근속적 몰입	3.17± .43	3.26± .53	3.05± .44	9.123*
규범적 몰입	3.03± .55	2.97± .65	2.81± .55	7.599
전 체	3.17± .43	3.21± .55	2.99± .45	11.657

* p<.05

라. 설립주체별 차이분석

국공립병원과 사립병원과의 조직몰입의 차이는 세 가지 영역에서 모두 통계학적으로 유의하였다(표 21). 국공립병원이 사립병원에 비해 조직몰입 수준이 높았으며, 두 가지 형태의 병원 모두 정의적 몰입이 가장 높았고 그 다음이 근속적 몰입, 규범적 몰입 순서였다.

<표 21> 설립주체별 조직몰입 차이

구 분	국·공립	사립	t
정의적 몰입	3.32± .53	3.12± .65	3.784*
근속적 몰입	3.28± .44	3.10± .47	4.651*
규범적 몰입	3.04± .55	2.90± .59	2.951*
전 체	3.25± .41	3.06± .49	4.945*

* p<.05

4. 커뮤니케이션 특성이 조직몰입에 미치는 영향

가. 상관관계 분석결과

커뮤니케이션 특성의 모든 영역과 조직몰입은 통계학적으로 유의한 상관관계를 보였으며(표 **22**) , 구체적으로 보면 대인적 차원의 커뮤니케이션 유형과 정의적 몰입이 양의 상관관계를 보여, 하향적 커뮤니케이션 유형보다 상향적 커뮤니케이션 및 수평적 커뮤니케이션 유형으로 활성화될수록 정의적 몰입이 높았다.

정보공유도와 정의적 몰입과의 상관관계는 양의 상관관계를 보였으며, 직무에 관한 정보공유도(**0**.34**0**), 개인 인사관리에 관한 정보공유도(**0**.**402**), 경영 전반에 관한 정보공유도(**0**.43**0**) 순서로 상관계수가 높았다. 또한, 개인 인사관리에 관한 정보 및 경영 전반에 관한 정보의 공유도가 높을수록 규범적 몰입이 높았다.

조직몰입과 커뮤니케이션 만족도와의 상관관계를 보면, 병원 최고경영층과의 커뮤니케이션(**0**.5**1**1) 및 개인적 피드백(**0**.499)에 대한 만족도가 높을수록 정의적 몰입과 규범적 몰입이 높았다. 또한, 상사와의 커뮤니케이션 만족도(**0**.377)가 높을수록 정의적 몰입이 높았지만, 수평적·비공식적 커뮤니케이션과 조직몰입과의 상관관계는 낮았다(**0**.187).

<표 **22**> 커뮤니케이션 특성과 조직몰입과의 상관관계

영 역		조직몰입 전체	정의적 몰입	근속적 몰입	규범적 몰입
커뮤니케이션 유 형	대인적 차원	.335*	.373*	.123*	.296*
	제도적 차원	.264*	.234*	.138*	.264*
정보공유도	직무 정보	.309*	.340*	.129*	.265*
	개인 인사관리 정보	.402*	.402*	.229*	.338*
	경영 전반에 관한 정보	.423*	.430*	.224*	.361*
커뮤니케이션 만 족 도	상사에 대한 만족도	.377*	.421*	.204*	.278*
	병원 최고층에 대한 만족도	.512*	.511*	.260*	.457*
	개인적 피드백 만족도	.499*	.522*	.256*	.417*
	수평적, 비공식적 만족도	.187*	.216*	.023	.193*

* p<.05

나. 위계적 다중회귀분석 결과

병원조직 커뮤니케이션 특성이 조직몰입에 미치는 영향 요인을 규명하기 위하여 설립주체(국공립, 사립), 일반적 특성(성별, 결혼, 연령, 근속연수, 학력, 직급), 직종(간호사, 의료기사, 행정직), 커뮤니케이션 특성 변수를 단계적으로 추가 분석하여 조직몰입에 미치는 영향요인을 분석하였다(표 23).

설립주체 특성만을 변수로 한 1단계 회귀분석 결과에서는, 설립주체의 특성이 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 변수였으며, 조정결정계수가 0.031이었다. 즉 사립병원을 기준으로 하였을 때 국공립 병원의 특성이 조직몰입과 양의 영향관계였다.

2단계 회귀분석에서는 일반적 특성 변수를 추가하여 분석하였으며, 그 결과 설립주체별 특성, 성별, 근속연수가 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 변수였으며, 조정결정계수는 0.110이었다. 즉, 여자를 기준으로 하였을 때 남자의 조직몰입도가 더 높았으며, 근속연수는 조직몰입과 양의 영향관계로 근속연수가 높을수록 조직몰입도가 높아졌다.

3단계 회귀분석에서 직종별 특성 변수를 추가하여 분석한 결과, 설립주체별 특성, 근속연수, 간호사 직종이 통계적으로 유의한 영향을 미치는 변수였으며, 조정결정계수는 0.117이었다. 즉, 국공립병원과 근속연수가 높을수록 조직몰입도가 높았으며 행정직을 기준으로 하였을 때 간호사의 조직몰입도는 낮았다.

4단계에서는 최종적으로 커뮤니케이션 특성 변수를 추가하여 분석한 결과, 설립주체별 특성, 근속연수, 상사와의 커뮤니케이션 만족도, 병원 최고경영층과의 커뮤니케이션 만족도, 개인적 피드백 만족도의 변수는 양의 영향관계, 간호사 직종은 음의 영향관계로 통계적으로 유의하였고, 조정결정계수는 3단계의 0.117에서 0.392로 증가되어, 3단계까지의 변수를 통제하였을 때 커뮤니케이션 특성변수들의 설명력은 27.5%이었다. 즉, 사립병원보다 국공립병원의 조직몰입도가 높았고, 근무년수가 길수록 조직몰입도가 높으며, 병원 최고 경영층과의 커뮤니케이션 만족도 및

개인적 피드백 만족도, 상사와의 커뮤니케이션 만족도가 높을수록 조직몰입도가 높았다.

<표 23> 조직 몰입에 대한 위계적 다중회귀분석 결과

구 분		1 단계		2 단계		3 단계		4 단계	
		B	S.E	B	S.E	B	S.E	B	S.E
설립주체	국공립(0=사립)	.176*	.039	.127*	.038	.136*	.038	9.738E-02*	.033
성별	남자(0=여자)			.132*	.039	7.300E-02	.046	5.688E-02	.038
결혼	기혼(0=미혼)			-6.233E-02	.048	-7.040E-02	.048	-1.796E-02	.040
연령				1.914E-02	.048	2.824E-02	.048	1.921E-04	.040
근속연수				.102*	.030	9.237E-02*	.030	6.848E-02*	.025
학력	대졸 (0=전문대졸이하)			1.907E-02	.038	1.860E-02	.038	-3.237E-02	.032
	대학원이상			6.867E-02	.062	7.675E-02	.062	3.947E-03	.052
직급	사원급 (0=과장급이상)			-4.388E-02	.081	-5.463E-02	.081	-1.772E-02	.068
	대리급			-8.083E-02	.076	-8.399E-02	.077	-4.490E-02	.064
직종	의료기사 (0=행정직)					-1.130E-02	.044	2.292E-02	.038
	간호사					-.124*	.049	-.124*	.042
커뮤니케이션유형	대인적차원							1.892E-02	.027
	제도적차원							5.315E-02	.029
정보 공유도	직무에							-3.764E-03	.034
	개인인사							-1.003E-02	.037
	경영전반							4.482E-02	.034
커뮤니케이션 만족도	상사							5.690E-02*	.028
	최고 경영층							.191*	.029
	개인적피드백							.142*	.035
	수평적							8.033E-02	.032
constant		3.044*	.023	2.785*	.116	2.864*	.12	1.740*	.148
Adj. R^2		.031		.110		.117		.392	
F		20.820*		9.443*		8.395*		20.764*	

*p<0.05

Ⅴ. 고 찰

1. 연구방법에 대한 고찰

본 연구는 **500**병상 이상의 8개 종합병원을 대상으로 하여 병원 조직 내 주요직종인 간호사, 의료기사, 행정직 직원들에 배포한 **617**부의 설문 응답 자료를 연구자료로 활용하였으며, 병원조직 커뮤니케이션 특성을 독립변수로 하여 조직몰입에 미치는 영향에 대한 연구 및 병원조직 구성원의 직종구분 및 병원 설립주체 특성에 따른 차이를 비교 분석하였다.

그러나 본 연구의 결과를 일반화하는데는 다음과 같은 제한적인 사항이 있었다.

먼저, 연구대상 및 자료에 대해 고찰해 보면, 커뮤니케이션 특성에 관한 변수들의 측정이 객관적인 방법에 의하지 못하고, 조직 구성원의 지각된 반응이라는 주관적인 측정 방법에 의존함에 따라, 응답자들의 지각수준이 실제 상황을 얼마만큼 반영하고 있는가에 대한 판단 여부에 따라 연구 결과의 차이가 있을 수 있었다.

또한, 연구대상 직종 중 의사직을 포함시키지 못함으로써 병원의 핵심직종인 의사들의 커뮤니케이션의 특성 및 조직몰입에 대한 반응을 측정하지 못하였다. 그러나 의사직은 전문성이 높아 조직에 대한 충성도보다 동일 전문가 직종에 대한 충성도가 높고, 개인적 특성이 강하므로, 커뮤니케이션 특성이 조직몰입에 미치는 영향력이 타 직종에 비해 상대적으로 적을 것으로 추측되며, 전체 직종별 구성비율에서도 간호사, 의료기사, 행정직원에 비해 상대적으로 차지하는 비율이 낮은 바, 의사직을 제외하더라도 병원의 조직커뮤니케이션 특성과 조직몰입 수준을 이해하는데 무리가 없을 것이라고 본다.

변수 선정의 적절성을 고찰해 보면, 연구도구의 신뢰도 및 타당성을 분석한 결과, 선정한 변수들의 영역별 Cronbach-α계수가 **0.6** 이상이었고, eigenvalue값이 1

이상인 변수들을 추출한 변수들의 설명력은 커뮤니케이션 유형 56.9%, 정보 공유도 64.8%, 커뮤니케이션 만족도 69.2%, 조직몰입 51.4%로 높은 수준을 보였다. 또한, 독립변수간의 다중공선성을 확인한 결과, 커뮤니케이션 특성의 영역간의 상관계수가 모두 0.7이하로 나와 다중공선성에 문제가 없었다.

다음으로 분석방법에 대하여 고찰해 보면, 본 연구에서 사용한 위계적 다중회귀분석은 독립변수군을 연구모델에서의 인과적 순서에 따라 순차적으로 회귀식에 포함하여 회귀계수와 결정계수(R^2)의 변화를 분석하는 방법이다. 그러나 본 연구모형에서는 분석모형의 논리적 가정에 따른 순서를 설정하여, 설립주체 특성 변수를 1단계로, 일반적 특성 변수를 2단계로, 직종별 특성 변수를 3단계로, 커뮤니케이션 특성 변수를 4단계로 투입하여 분석하였으며, 투입 단계마다 결정계수가 증가하여 최종적인 4단계에서는 39.2%의 높은 설명력을 보였다.

2. 연구결과에 대한 고찰

가. 커뮤니케이션 특성 분석 결과 고찰

본 연구의 대상자들은 병원조직의 커뮤니케이션 유형이 대부분 하향적 커뮤니케이션이며 상향적, 수평적 커뮤니케이션 유형은 부족하다고 인식하고 있었다. 또한, 제도적으로 사보나, 방송 등에 대한 병원 종사자의 참여 수준이 낮고, 상향커뮤니케이션 제도의 필요성에 대한 인식도 낮았다. 또한, 병원 종사자의 연령, 학력, 직급이 낮을수록 상향적 커뮤니케이션이 원활하게 이루어지지 않고 있었으며, 직종구분에 따른 분석 결과를 보면, 행정직에 비해 의료기사나 간호사가, 설립주체별 분석 결과에서는 국공립병원보다 사립병원에서 상향적 커뮤니케이션이 이루어지지 않고 있었다. 이 결과는 병원 조직구조와 조직문화 인식에 관한 연구(김영훈, 2001)에서 병원조직 내 의사소통이 조언과 정보보다는 명령과 보고가 주를 이

루고 있어 상향적 커뮤니케이션에 비해 하향적 커뮤니케이션 유형이 강하다는 결과와 일치한다.

일반기업의 조직구성원을 대상으로 커뮤니케이션 만족이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구(양영종, 1996) 결과에서는, 직속상사와 동료간의 커뮤니케이션 만족도가 보통 수준 이상이었으므로 이는 일반 기업에 비해 병원 종사자의 상향적, 수평적 커뮤니케이션이 잘 이루어지지 않고 있는 차이점으로 볼 수 있다. 그러나 임원진과의 커뮤니케이션 만족도가 보통 이하의 수준을 보이고 있어 병원조직과 일반 기업조직 모두가 상향적 커뮤니케이션 유형이 활성화되지 않고 있음을 알 수 있다.

정보공유도 수준에 관한 연구 결과(양영종, 1996)의 평균값을 비교해 보면, 일반기업 종사자의 경영전반에 관한 정보공유도 3.10, 개인 인사관리에 관한 정보공유도는 2.95, 직무에 관한 정보공유도 3.28의 결과를 보인 반면, 본 연구에서는 각각 2.72, 2.67, 3.07의 결과가 나온 점으로 보아, 일반기업의 종사자에 비해 병원 종사자의 경영전반, 개인인사관리, 직무에 관한 정보공유도 수준이 낮은 것을 알 수 있었다.

또한, 양영종(1996)의 연구 결과에서 커뮤니케이션 만족도의 평균값을 보면, 상사에 대한 커뮤니케이션 만족도 3.50, 개인적 피드백 만족도 2.96으로 나와 본 연구 결과에 비해 높은 수준인 반면, 최고경영층과의 커뮤니케이션 만족도는 2.51로 본 연구에서의 평균값(2.94)에 비해 매우 낮게 나왔다. 이러한 결과는 병원조직 구성원의 상사와의 커뮤니케이션 및 개인적 피드백은 일반 기업에 비해 원활하게 이루어지지 않고 있으나, 최고경영층과의 커뮤니케이션은 비교적 잘 이루어지고 있음을 보여주고 있었다.

정부출연연구소 및 대기업부설 민간연구소에 근무하는 연구원을 대상으로 커뮤니케이션 만족에 의한 직무만족과 조직몰입의 증대에 관한 연구(정선영, 1993)에 의하면, 커뮤니케이션 만족도는 남자연구원이 여자연구원에 비해 높았고, 연령이

높을수록 조직몰입도가 높은 것은 본 연구의 결과와 일치하였다. 그러나 정부출연연구소와 대기업부설 민간연구소의 커뮤니케이션 만족도에서 차이가 거의 없다는 결과를 보인 것은, 본 연구 결과에서 국공립 병원이 사립병원에 비해 커뮤니케이션 만족도가 높은 수준을 보인 결과와 일치하지 않았다. 또한, 상사와의 커뮤니케이션 만족도, 개인적 피드백 만족도, 조직 전반 경영정보에 관한 커뮤니케이션 만족도가 조직몰입에 영향을 미치는 요인이라는 결과는 본 연구결과와 일치하였다.

나. 조직몰입 분석 결과 고찰

일반기업 종사자의 조직몰입 수준에 관한 연구(양영종, 1996) 결과, 조직몰입도의 평균값이 3.04 - 3.16의 보통이상의 수준을 보였으며, 본 연구의 병원종사자의 경우에서는 정의적 몰입 3.19, 근속적몰입 3.17, 규범적 몰입 2.95의 결과를 보여 병원종사자의 조직몰입이 일반기업 종사자에 비해 큰 차이를 보이지 않았다.

기업특성에 따른 조직몰입의 영향요인에 관한 실증적 연구(김효겸, 1994)에 의하면, 공기업은 전반적으로 사기업 집단에 비해 조직몰입 구성요소의 인식정도가 낮게 나타난다고 하였고, 이는 공기업 자체의 본질적 특성, 즉 행정조직적 특성을 가지고 있기 때문에 업무성과에 대한 뚜렷한 목표의식이 결여되어 있어 엄격한 성과 보상의 적용이 어렵기 때문이라고 하였다. 이러한 결과는 본 연구에서 국공립병원의 조직구성원의 조직몰입 수준이 사립병원 수준보다 높은 수준을 보인 결과와 매우 다른 점인데, 이는 조직몰입을 측정하는 변수의 차이와 병원조직의 특수성에 기인한 것일 수 있으므로, 향후 동일한 연구도구로 측정하고, 좀 더 세밀한 조직특성을 연구하여 이러한 차이 결과에 대한 주요 요인을 분석할 수 있을 것이다.

김영훈(2001)의 연구에서는 병원종사자의 조직몰입도가 가장 높은 직종이 사무기술직이었고 그 다음이 의료기술직, 간호직 순의 결과가 나와, 본 연구에서 의료

기술직이 가장 높은 결과를 보인 점과는 차이를 보였고 간호사의 조직몰입이 가장 낮은 수준인 결과와는 일치하였다.

공군간부를 대상으로 한 조직몰입 결정요인에 관한 연구(최영삼, **2002**) 결과를 보면, 조직몰입도의 평균이 3.43이며 병원조직의 과장급이상의 3.37에 비해 다소 높은 수준이었으나, 측정도구의 차이 및 군대조직과 병원조직의 직제의 차이를 감안하면 유의미한 차이는 아닌 것으로 볼 수 있다. 또한, 조직몰입 중에서도 평균값이 정서적 몰입(3.**67**), 규범적 몰입(3.**45**), 지속적 몰입(3.19) 순으로 나왔으나 본 연구에서는 정의적 몰입이 가장 높았고(3.19) 규범적 몰입이 가장 낮아(**2**.9**5**) 조직몰입 수준의 영역별 순서에서 차이를 보였다.

농업기술센터에 근무하는 농촌지도사를 대상으로 한 커뮤니케이션 만족과 직무만족에 따른 조직몰입 연구(강병준, **2000**)에 의하면 연령과 직위가 높을수록 조직몰입도가 높아지며, 성별에 있어서도 남자가 더 높게 나와, 본 연구 결과와 일치하였다. 그러나 조직몰입도 수준은 평균이하의 결과를 보여 병원 종사자의 조직몰입도가 전체적으로 보통 이상인 수준인 결과와 비교하여 보면, 병원종사자의 조직몰입도가 더 높다는 것을 알 수 있었다.

다. 조직몰입에 미치는 영향 및 관련 요인과의 관계 고찰

조직몰입에 영향을 미치는 요인에 대한 본 연구결과를 선행연구와 비교 고찰하면, 우선 본 연구에서 4단계의 위계적 다중회귀분석시 모두 유의한 영향을 미치는 변수였던 근무년수는 선행연구의 결과(최정웅, 1991)와 일치하는 것이다. 아마도 이와 같은 결과는 근무기간이 길어질수록 상위의 직급을 취득할 가능성이 증가되며, 이직에 따른 비용발생으로 이직 가능성이 감소되므로 조직몰입 수준이 높아진다(Sheldon, 1971)는 학설과 일치하는 결과로 이해된다. 이선희 외(1999)의 연구결과에서 연령이 높아질수록 조직몰입이 높아진다고 한 것은 본 연구 결과와 일치

하지 않았으며, 학력수준이 조직몰입에 영향을 미치지 않는 것으로 분석된 본 연구의 결과는 조덕찬(1994)의 연구결과와 일치하고, 최정웅(1991)의 연구결과와는 일치하지않는 결과이다.

기업특성에 따른 조직몰입의 영향요인에 관한 실증적 연구(김효겸, 1994)에 의하면 조직몰입에 영향을 주는 직무만족은 의사소통의 개방성, 통제의 비구조화, 최고경영자의 민주적 스타일, 분권화 등의 조직특성을 유지하고 있는 기업집단에서 높게 나타난다고 하였다. 공기업과 사기업을 비교 분석한 결과에서는 공기업의 경우에는 의사소통이 개방적이고 통제가 비구조화되었을 때 조직 구성원의 직무만족도가 높은 것으로 나타나는 반면, 최고경영자의 특성과 공식화 및 집권화는 그 정도의 차이와 관계없이 조직 구성원의 직무만족에 별다른 차이가 없는 것으로 나타났다. 사기업에 경우에는 의사소통의 개방성, 통제의 비구조화, 최고경영자의 민주적 관리스타일, 분권화에 따라 직무만족과 조직몰입이 높다고 하였다. 개방적 의사소통은 조직에서 상하간의 정보교환의 활발성, 상사가 부하의 의견을 경청하는 정도, 업무정보가 의사결정자에게 신속하게 교환되는 정도, 상향적 정보의 흐름의 정도로 간주하였고, 직무만족을 조직몰입의 한 변수로 보았으므로 이러한 결과는 본 연구의 커뮤니케이션 유형이 조직몰입과 양의 상관관계가 있다는 결과와 일치한다고 할 수 있다. 또한, 김효겸(1994)의 연구에 의하면 의사소통 변수는 직무만족과 팀웍 및 사기에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 평가되었다. 조직구성원간의 원활하고 개방적인 의사소통은 폐쇄적이고 소극적인 의사소통에 비하여 조직몰입의 여러 차원에 긍정적인 기여를 한다고 하였으므로, 본 연구의 최고 경영층 및 개인적 피드백, 상사와의 커뮤니케이션 만족도가 조직몰입에 양적인 영향관계에 있다는 결과와 일치하였다.

또한, 유성식(1991)에 의하면, 커뮤니케이션 만족과 조직몰입은 강한 양의 상관관계를 나타냈으며 커뮤니케이션 만족의 각 요인들도 정도의 차이는 있지만 모두 조직몰입과 양의 상관관계를 나타냈다. 특히 회귀분석 결과 감독자와의 관계, 최

고 경영층과의 관계, 개인적 피드백에서의 커뮤니케이션 만족이 조직몰입에 영향을 주는 요인으로 분석된 결과는 본 연구 결과와 일치하였다.

강병준(**2000**)에 의하면, 커뮤니케이션 유형 중에서 대인적 차원 및 제도적 차원이 높을수록 조직몰입이 높았으며, 정보공유도 및 커뮤니케이션 만족도가 높을수록 조직몰입이 높은 상관관계를 보였는데, 이것은 본 연구 결과와 일치한다. 그러나 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과에서는, 최고 경영층 및 상사와의 커뮤니케이션 만족, 개인적 피드백 만족과 함께 직무 및 경영 정보공유도가 조직몰입의 영향요인으로 규명하였으나 본 연구에서는 커뮤니케이션 특성 중 만족도만이 영향요인으로 분석되어, 회귀분석 결과에서 차이점을 보였다.

Ⅵ. 요약 및 결론

1. 연구결과의 요약

본 연구에서는 병원 종사자들을 대상으로 조직 내 커뮤니케이션의 특성을 조사하고, 커뮤니케이션 특성이 조직몰입에 미치는 영향을 분석하였다. 연구대상은 8개의 종합병원에 근무하는 615명으로 하였으며, 연구의 도구로는 구조화된 설문지를 이용하였고, 분석방법으로는 빈도분석, t-test, 분산분석, 상관관계분석, 위계적 다중회귀분석을 이용하였다. 구체적으로는 조사 대상자의 일반적 특성, 직종 및 설립주체 구분에 따른 커뮤니케이션 특성과 조직몰입의 차이를 비교하였으며 조직몰입에 영향을 미치는 요인들을 분석하였다. 이 연구의 주요 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 병원 조직의 커뮤니케이션 유형은 대부분 하향적이며 상향적, 수평적 커뮤니케이션 유형은 부족하였다. 즉, 상사의 부하에 대한 인지 정도가 부족하며 사보나 방송 등에 대한 병원 종사자의 참여 정도가 낮은 수준이었고, 상향적 커뮤니케이션을 위한 제도가 미약하였다. 직무에 관한 정보공유도는 보통 수준 이상으로, 직무에 영향을 미치는 정보나 직무상 발생하는 문제를 처리하기 위한 정보를 보통 수준으로 공유하고 있었으나, 개인 인사관리에 관한 정보와 경영 전반에 관한 정보 공유는 부족하였다. 특히 개인 평가 및 승진 기회에 대한 정보가 공유되고 있지 않았으며, 운영진에서 이루어진 의사결정에 대한 정보가 잘 전달되고 있지 않았다. 커뮤니케이션 만족도는 비교적 낮은 수준으로, 상사에 대한 만족도가 보통 수준인 것을 제외하고는, 병원 최고 경영층에 대한 만족도, 개인적 피드백 만족도, 수평적·비공식적 만족도 순서로 낮은 수준이었다. 특히 직무성과에 대한 평가 및

평가결과의 임금, 승진 반영 정도를 인지하고 있는 수준이 낮았다. 병원 종사자의 조직몰입은 보통수준으로, 정의적 몰입이 가장 높았고, 그 다음이 근속적 몰입, 규범적 몰입 순이었다. 영역별로 보면, 정의적 몰입 수준의 전체적인 평균은 보통수준이었으며, 근속적 몰입 역시 전체적인 평균은 보통수준이어서 자신이 근무하는 병원에 계속적으로 근무하려는 의지가 낮지 않았다. 그러나 규범적 몰입 수준은 보통 이하였으며, 특히 직장을 자주 옮기는 것은 비윤리적이며 평생 동안 한 직장에 근무하는 것이 바람직하다고 생각하는 수준이 낮았다.

2. 병원에 근무하는 종사자의 일반적 특성에 따른 커뮤니케이션 특성과 조직몰입 수준의 차이를 분석한 결과, 각각의 영역에서 통계학적으로 유의한 차이를 보였다. 구체적으로 보면, 병원 종사자의 연령, 학력, 직급이 낮을수록 상향적 커뮤니케이션 유형이 활성화되지 않고 있었으며, 직무 및 개인 인사 관리, 경영 전반에 관한 정보공유도가 낮았다. 커뮤니케이션 만족도는 **40**세 이상, 근속연수 **15**년 이상, 대학원 이상, 과장급 이상의 직원에게만 보통 수준이었고, 그 외 직원의 커뮤니케이션 만족도는 낮았다. 조직몰입 수준을 보면, 남자가 여자보다, 기혼이 미혼보다, 연령과 근속연수, 학력, 직급이 높을수록 조직몰입 수준이 높았다.

3. 병원에 근무하는 직종 중 크게 세 그룹(행정직, 의료기사, 간호사)의 커뮤니케이션 특성과 조직몰입 수준의 차이를 분석한 결과, 각각의 영역에서 유의한 차이를 보였다. 커뮤니케이션 유형을 보면, 대인적 차원에서의 커뮤니케이션 유형은 통계학적으로 유의한 차이가 없었으나, 제도적 차원에서는 행정직에 비해 의료기사나 간호사들에게서 좀더 상향적 커뮤니케이션이 이루어지지 않고 있었다. 정보공유도를 보면, 직무에 관한 정보 및 개인 인사관리에 관한 정보에서 통계학적으로 유의한 차이가 있었다. 행정직은 직무에 관한 정보에서 의료기사나 간호사에 비해 공유도가 낮았으나, 급여 및 복지 후생에 관한 정보는 의료기사나 간호사에

비해 높았다. 커뮤니케이션 만족도는 개인적 피드백 영역에서만 통계학적으로 유의한 차이가 있었는데, 의료기사와 간호사는 행정직에 비해 임금, 승진관리 원칙, 성과평가의 반영 정도에 대한 인지수준이 낮아 개인적 피드백 커뮤니케이션 만족도가 낮았다. 조직몰입 수준을 보면, 직종 구분에 따라 각각의 영역에서 유의한 차이를 보였는데, 의료기사의 조직몰입 수준이 가장 높았고 그 다음이 행정직, 간호사 순이었고 특히 간호사의 규범적 몰입 수준이 낮았다.

4. 병원의 설립주체 구분에 따라 커뮤니케이션 특성과 조직몰입 수준의 차이를 분석한 결과, 각각의 영역에서 유의한 차이를 보였다. 국공립 병원과 사립병원에서 커뮤니케이션 유형은 통계학적으로 유의한 차이가 없었으며, 두 가지로 구분된 설립주체 병원 모두 상향적·수평적 커뮤니케이션이 원활하게 이루어지지 않고 하향적 커뮤니케이션 흐름이 강했다. 정보공유도를 보면, 국공립병원과 사립병원에서 정보공유도는 개인 인사관리 정보에서 통계학적으로 유의한 차이가 있었으며, 사립병원이 국공립병원에 비해 승진기회 및 급여, 복지 후생에 관한 정보공유도가 낮았다. 커뮤니케이션 만족도를 보면, 국공립병원과 사립병원에서 커뮤니케이션 만족도는 상사에 대한 만족도를 제외한 나머지 영역에서 통계학적으로 유의한 차이가 있었다. 즉, 사립병원은 국공립병원에 비해 개인적 피드백 만족도, 수평적·비공식적 만족도가 낮았지만 국공립병원의 병원 최고경영층에 대한 만족도는 보통 수준이었다. 조직몰입 수준을 보면, 국공립병원과 사립병원에서의 조직몰입의 차이는 세 가지 영역에서 모두 통계학적으로 유의하였다. 국공립병원이 사립병원에 비해 조직몰입 수준이 높았으며, 두 가지 형태의 병원 모두 정의적 몰입이 가장 높았고 그 다음이 근속적 몰입, 규범적 몰입 순이었다.

5. 커뮤니케이션 특성의 모든 영역과 조직몰입과의 상관관계는 통계학적으로 유의하였으며, 구체적으로 보면 대인적 차원의 커뮤니케이션 유형과 정의적 몰입이

양의 상관관계를 보여, 하향적 커뮤니케이션 유형보다 상향적 커뮤니케이션 및 수평적 커뮤니케이션 유형이 다방향으로 활성화될수록 정의적 몰입이 높았다고 할 수 있다. 정보공유도와 정의적 몰입과의 상관관계도 양의 상관관계를 보였으며, 직무에 관한 정보, 개인 인사관리에 관한 정보, 경영 전반에 관한 정보공유도 순서로 상관계수가 높았다. 또한, 개인 인사관리에 관한 정보 및 경영 전반에 관한 정보의 공유도가 높을수록 규범적 몰입이 높았다. 커뮤니케이션 유형 수준 및 정보 공유도에 비해서 커뮤니케이션 만족도와 조직몰입과의 상관계수가 가장 높았다. 특히 병원 최고경영층과의 커뮤니케이션 및 개인적 피드백에 대한 만족도가 높을수록 정의적 몰입과 규범적 몰입이 가장 높았다. 그 다음으로 상사와의 커뮤니케이션 만족도가 높을수록 정의적 몰입이 높았지만 수평적, 비공식적 커뮤니케이션과 조직몰입과의 상관관계는 낮았다.

6. 병원조직 커뮤니케이션 특성이 조직몰입에 미치는 영향 요인을 규명하기 위하여 설립주체, 일반적 특성, 직종, 커뮤니케이션 특성 변수를 단계적으로 추가 분석하여 조직몰입에 미치는 영향요인을 분석하였다

설립주체 특성만을 변수로 한 1단계 회귀분석 결과에서는, 설립주체의 특성이 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 변수였으며, 조정결정계수가 **0.031**이었다. 즉 사립병원을 기준으로 하였을 때 국공립병원의 특성이 조직몰입과 양의 영향관계였다.

2단계 회귀분석에서는 일반적 특성 변수를 추가하여 분석하였으며, 그 결과 설립주체별 특성, 성별, 근속연수가 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 변수였으며, 조정결정계수는 **0.110**이었다. 즉, 여자를 기준으로 하였을 때 남자의 조직몰입도가 더 높았으며, 근속연수가 길수록 조직몰입도가 높아졌다.

3단계 회귀분석에서 직종별 특성 변수를 추가하여 분석한 결과, 설립주체별 특성, 근속연수, 간호사 직종이 통계적으로 유의한 영향을 미치는 변수였으며, 조정

결정계수는 0.117이었다. 즉, 국공립병원과 근속연수가 길수록 조직몰입도가 높았으며 행정직을 기준으로 하였을 때 간호사의 조직몰입도는 낮았다.

4단계에서는 최종적으로 커뮤니케이션 특성 변수를 추가하여 실시한 결과, 설립주체별 특성, 근속연수, 상사와의 커뮤니케이션 만족도, 병원 최고경영층과의 커뮤니케이션 만족도, 개인적 피드백 만족도의 변수가 양의 영향관계, 간호사가 음의 영향관계로 통계적으로 유의하였으며, 조정결정계수는 3단계의 0.117에서 0.392로 증가되어, 3단계까지의 변수를 통제하였을 때 커뮤니케이션 특성변수들의 설명력은 27.5%이었다. 즉, 사립병원보다 국공립병원이 조직몰입도가 높았고, 근무년수가 길수록 조직몰입도가 높았으며, 병원 최고경영층과의 커뮤니케이션 만족도 및 개인적 피드백 만족도, 상사와의 커뮤니케이션 만족도가 높을수록 조직몰입도가 높았다.

2. 결론 및 제언

이상의 연구에서 도출된 커뮤니케이션 특성 및 조직몰입의 주요 문제점을 중심으로 하여, 향후 병원조직 구성원의 조직몰입을 높이기 위하여 조직 커뮤니케이션을 개선하는 측면에 대하여 제언하고자 한다.

가. 병원 조직커뮤니케이션 개선에 대한 제언

조직커뮤니케이션의 목적은 조직의 목표와 조직 구성원의 욕구를 동시에 충족시키는 데 있으며, 이를 위하여 조직의 커뮤니케이션 활동이나 관리가 효과적으로 수행되어야 한다. 효과적인 커뮤니케이션 관리를 통하여 조직 구성원들이 기대하는 바(예: 조직의 문제, 방침, 실행 등)에 대한 정보를 얻을 수 있으며, 한편으로는

조직의 당면문제들의 실체들이 조직 구성원들에게 전달되어 조직과 상급자가 조직 구성원들에게 기대하는 사항 그리고 성과표준이나 목표가 설명될 수 있다. 결과적으로, 커뮤니케이션이 성공적으로 운영됨으로써 조직 구성원에 대한 태도의 변화를 가져와 조직몰입을 높일 수 있는 것이다. 더욱이 앞의 위계적 다중회귀분석 결과에서 상사 및 병원 최고 경영층과의 커뮤니케이션 만족도, 개인적 피드백 만족도는 조직몰입에 영향을 미치는 요인으로 구명된 바, 조직몰입을 증가시키기 위해서는 조직커뮤니케이션 개선 방안이 모색되어야 한다는 결론이다.

본 연구에서는 조직커뮤니케이션 특성을 커뮤니케이션 유형, 정보공유도, 커뮤니케이션 만족도의 세 가지로 구분하여 분석하였다. 먼저, 커뮤니케이션 유형의 연구결과를 보면 전체 평균 척도가 **2**.79(**5**점척도 기준)로 이는 병원의 커뮤니케이션 유형이 하향적 수준에 머물고 있으며, 상향적, 수평적 커뮤니케이션이 활성화되어 있지 않다는 결과이다. 또한, 정보공유도를 보면 직무에 관한 정보공유도의 척도(**5**점척도 기준)가 평균이상(3.**07**)인 것을 제외하고는, 개인 인사관리에 관한 정보(**2.67**)와 경영전반에 관한 정보(**2.72**)는 평균 수준 이하의 결과를 보였다. 커뮤니케이션 만족도의 결과를 보면 전체 평균 척도가 **2**.97(**5**점척도 기준)로 평균수준 이하이며, 이는 선행연구의 일반기업 종사자의 수준보다 낮은 결과였다. 물론 응답자의 주관적인 판단에 기초한 결과이기 때문에 이해의 차이가 있을 수는 있겠지만, 향후 병원의 조직커뮤니케이션 개선방향을 설정하는 데에는 어느 정도 유용한 정보적 가치가 있는 결과로 판단된다. 따라서 병원의 상향적, 수평적 커뮤니케이션 흐름을 활성화시키기 위한 커뮤니케이션 프로세스 개선 및 제도적 보완 등의 노력이 필요하며 상관관계 분석 결과, 개인 인사관리와 경영 전반에 관한 정보의 수준이 높을수록 조직몰입이 높은 것으로 확인된 바, 이에 관한 정보를 명확하고 투명하게 전달할 수 있는 정보전달 네트워크 구축 및 열린 경영의 경영철학을 실천할 수 있는 방안이 모색될 필요가 있다.

또한, 직종 및 설립주체 구분에 따른 차이 분석 결과를 보면, 간호사의 제도적

차원 커뮤니케이션 유형의 평균 척도가 **2**.48(**5**점척도 기준)로 타 직종에 비해 가장 낮음으로써 하향적 커뮤니케이션 유형이 강했고, 행정직의 직무에 대한 정보공유도의 평균 척도가 **2**.99(**5**점척도 기준)로 가장 낮은 수준이었으며, 의료기사와 간호사는 행정직에 비해 임금, 승진관리 원칙, 성과평가에 대한 반영 정도에 대한 인지 수준이 낮음으로써 개인적 피드백 커뮤니케이션 만족도의 평균척도가 **2**.77(**5**점척도 기준)의 결과를 보였다. 이러한 결과는 병원의 조직구성원의 직종에 따라 커뮤니케이션 특성에 대한 차이가 부분적으로 있음을 시사하는 바, 이를 토대로 직종별로 차별화된 커뮤니케이션 개선을 추진해야 할 것이다. 특히 조직몰입에 대한 영향 요인 분석 결과 간호사의 조직몰입 수준이 타 직종에 비해 낮은 결과를 보였으므로 병원 조직 내에서 다수를 점하고 있으며, 핵심인력으로서 조직의 성과를 극대화시키는데 크게 기여할 수 있는 간호사들의 조직커뮤니케이션을 개선할 수 있는 방안의 모색이 절실히 필요하다고 할 수 있다. 설립주체 구분에 따른 분석 결과에서는, 사립병원이 국공립병원에 비해 특히 낮은 수준을 보인 부문은 개인 인사관리에 대한 정보공유도와 개인적 피드백 만족도 및 수평적, 비공식적 커뮤니케이션 만족도 부문이었다. 이는 고찰에서 살펴본 바와 같이 민간조직과 공공조직의 커뮤니케이션 만족도의 차이가 거의 없다는 선행연구 결과와는 일치하지 않았지만 병원조직의 특수성 및 설립주체에 따른 경영방식 및 조직문화의 차이로 인한 결과로 해석되므로 사립병원의 커뮤니케이션 개선 사항 중 중점적으로 추진해야 할 부분에 대한 방향이 될 수 있으리라 판단된다.

본 연구 결과를 토대로 하여 병원의 조직커뮤니케이션을 개선하는데 요구되는 기본 원칙을 제시해 본다면 다음과 같다.

첫째, 병원조직의 중간관리자들을 적극 활용하여 수평적, 수직적 커뮤니케이션 만족을 높이는 일이 중요하다. 조직에서 하나의 연결핀(Linking Pin) 역할을 하는 중요한 위치에 있는 중간관리자들의 정보관리적 역할이 결여된다면 병원조직의 비전과 이를 위한 전략 및 실천계획 등 병원경영 전반에 관한 정보전달의 단절을

초래하게 되어 병원조직의 발전과 경쟁력 제고에 부정적인 영향을 미칠 것이다. 그러므로 병원의 중간관리자들을 조직의 의사결정에 적극 참여시키고 이들이 커뮤니케이션의 중심적 위치에서 커뮤니케이션 촉진을 위한 매개체로 일할 수 있도록 배려하는 것이 중요하다.

둘째, 여러 가지 커뮤니케이션 제도만으로는 조직구성원의 커뮤니케이션 만족을 충족시킬 수 없으므로 이러한 제도를 개발하고 관리하는 커뮤니케이션 관리자의 행동 철학과 의식이 무엇보다도 중요하다. 그러므로 병원의 최고경영자 및 경영진은 조직커뮤니케이션 관리의 중요성을 인식하고, 커뮤니케이션의 실제 메신저가 되어 전략적인 커뮤니케이션 네트워크 및 시스템 구축을 추진해야 한다. 특히 병원조직의 경영전략과 경영정보를 조직구성원에게 공개하여 자발적인 참여를 유도함과 동시에 인사관리 측면에서의 개인의 성과 및 평가 관련 정보의 피드백 관리 시스템을 마련하여 구성원의 조직몰입을 극대화시킴으로써, 병원조직의 비전과 목표를 실현하고 조직의 성과를 극대화할 수 있도록 노력해야 한다.

나. 향후 연구를 위한 제언

본 연구는 조직몰입의 선행변수에 영향을 주는 변수를 연구한 논문은 많은 편이나, 커뮤니케이션 특성과 조직몰입과의 관계를 체계적으로 분석 연구한 논문이 부족한 상황에서 특별히 병원종사자를 대상으로 커뮤니케이션 특성과 조직몰입과의 관계를 구명하고자 하였으며, 병원 종사자의 조직몰입에의 주요한 영향요인을 제시하는데 그 의의가 있었다. 그러나 본 연구에서 조직몰입의 선행변수로 커뮤니케이션 특성만을 독립변수로 하여 분석함에 따라 병원종사자의 조직몰입에 주요하게 영향을 미칠 수 있는 직무만족, 직무특성, 조직특성 등과의 상관관계가 확인되지 않음으로써 직종 및 설립주체 구분에 따른 커뮤니케이션 특성과 조직몰입의 차이에 대한 해석이 명확하지 않았다.

또한, 본 연구는 고찰 부문에서 살펴본 바와 같이 몇 가지 제한점이 있었으므로, 병원조직의 커뮤니케이션 특성을 분석하기 위한 체계적인 연구도구의 개발과 정확한 연구모형이 좀더 세밀하게 탐색되어야 할 것이다. 특히 병원의 구조적인 특성(조직구조, 규모 등)을 구분하여 커뮤니케이션 특성과 조직몰입과의 관계를 다각적으로 분석하고, 일반기업과의 차이를 좀더 면밀히 비교 분석함으로써 병원의 특수성을 고려한 연구결과를 도출할 수 있을 것이다. 이에 향후에는 본 연구의 제한점을 극복할 수 있는 객관적인 도구의 개발과 함께 본 연구의 타당성과 신뢰성을 확보할 수 있는 반복 연구가 이루어지길 기대한다.

참 고 문 헌

강병준. 커뮤니케이션 만족과 직무만족에 따른 농촌지도사의 조직몰입 연구. 서울대학교 대학원, 2000

김성완. 군 집단통솔에 있어서 커뮤니케이션의 역할관계. 중앙대학교 대학원, 1991

김영훈. 병원종사자의 조직구조 및 조직문화인식과 조직갈등 경험, 조직몰입과의 관계. 연세대학교 대학원, 2001

김원경. 인적자원관리론. 형설출판사, 1974

김한중, 신의철 외(역). 병원조직관리론. 가톨릭대학교출판부, 2003

문덕중. 커뮤니케이션만족과 조직몰입·조직애착도의 관련성 연구. 오산전문대학 논문집 1993; 14: 588-589

박정아. 관광업체 종사원의 커뮤니케이션과 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향. 대한관광경영학회지 1995; 5(1): 125-144

양영종. 조직구성원의 커뮤니케이션만족이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 중앙대학교 대학원, 1996

여병민. M&A 이후 타기업 출신 조직 구성원간의 커뮤니케이션이 조직몰입에 미치는 영향 연구. 연세대학교 대학원, 1999

오두범. 조직커뮤니케이션 원론. 서울대학교출판부, 1994

우석봉. 호텔산업종업원의 직무만족과 조직몰입이 이직에 미치는 영향에 관한 연구. 관광학연구 1995; 19(1): 65-88

윤명희. 병원 구성원들의 조직몰입 결정요인에 관한 연구. 부산대학교 행정대학원, 1997

윤정헌. 호텔기업 종업원의 팀웍이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 상업경제연구 2001; 14(4): 239-255

이선희, 조희숙. 종합병원 근무자의 근로생활의 질과 조직유효성의 관련성. 병원경영학회지 1999; 4(2): 1-20

이용호. 병원의 조직성과 결정요인. 연세대학교 대학원, 1986

이종익. 병원행정론. 법문사, 1983

장은미. 정규직과 임시직의 조직몰입에 관한 비교 연구. 인사관리연구 1995; 19: 301-321

정선영. 커뮤니케이션만족에 의한 직무만족과 조직몰입의 증대에 관한 연구. 인하대학교 대학원, 1993

정연앙. 회사몰입의 구성요인에 관한 연구. 경영학 논집 1996; 22(1): 151-166

정인숙. 기업문화 유형과 조직유효성의 상호관련성에 관한 연구. 조선대학교 대학원, 1993

조덕찬. 조직몰입의 결정요인과 결과변수와의 관계에 관한 연구. 부산대학교 행정대학원, 1994

조영호, 문덕중. 커뮤니케이션 만족도와 조직성과에 관한 인식. 인사관리연구 1994; 18: 135-150

조우현, 손명세(역). 질 중심의 병원경영. 학연사, 1997

조희숙, 이선희 외. 종합병원에서 조직문화와 조직유효성과의 관계. 예방의학학회지 1999; 32(3): 374-382

최원숙. 국립대 병원 직원의 직무만족 및 직장애착 결정요인. 연세대학교 대학원, 2003

최영삼. 조직몰입 결정요인에 관한 연구. 연세대학교 대학원, 2002

최정웅. 병원조직 구성원의 조직몰입의 선행변수와 결과변수. 경북대학교 경영대학원, 1991

Anold HJ, Feldman DC. A Multivariate Analysis of the Determinants of Job Turnover. Journal of Applied Psychology 1982; 67(3): 354

Banard CI. The Function of Executives, Cambridge. Harvard University Press, 1983

Becker HS. Notes on the Concept of Commitment. American Journal of Sociology, 1960; 66: 30-60

Beyer JM, Stevens JM, Trice HM. Assessing Personal Role, and Organizational Predictors of Managerial Commitment. Academy of Management Journal 1978; 21: 380-396.

Bowditch JL, Buono AF. The Human Side of Mergers and Aquisition. Josey-Bass. San Francisco. CA, 1989.

Brown M. Identification & Some Conditions of Organizational Involvement, Administrative Science Quarterly 1969; 14: 346-355

Buchanan B. Building Organizational Commitment : The Socialization of Manager in Work Organization. Administrative Science Quartely 1974; 533-546

Campbell JP, et al. On the Nature of Organizational effectiveness. San Francisco, Jossey-Bass, 1977

Carney TF. Organizational Communication: emerging trends, problems, and opportunities, in people. New-Jersey Ablex Pub., 1983

Deuch KW. Communication Mode is in the Social Science. Public Opinion Quarterly 1952; 16: 25-26

Eisenberg EM, Monge PR, Miller KI. Involvement in Communication Network as a Predictor of Organizational Commitment. Human Communication Research 1985; 10: 19-20

Goldhaber GM, Yates MP, Porter DJ. Organizational Communication. Human Communication Research 1986; 76-96

Graddick MM, Farr JS. Professionals in Scientific Discipline: Sex- Related Differences in Work Commitments. Journal of Applied Psychology 1983; 68: 643.

Greene CN. Identification Modes of Professionals : Relationship with Formalization, Role Strain, and Alienation. Academy of Management Journal 1978; 21(3): 486-492

Hall DT, Schenider B. Correlates of Organizational Identification as a Function of Career Pattern and Organizational Type. Administrative Science Quarterly 1972; 17: 340-350

Hecht ML. Measure of Communication Satisfaction. Human Communication Research 1978; 40(4): 350-368

Hrebiniak LG, Alutto JA. Personal and Role-related Factors in the development of Organizational Commitment. Administrative Science Quarterly 1972; 17: 563

Jeffers LW, Dobos J, Sweney M. Communication and Commitment to the Community Communication Research 1987; 14: 619-649

Katz D, Kahn R. The social psychology of organizations. New York : John Wiley and Sons, 1978

Luthans, F. Organizational behavior. New York: The Mcgraw-Hill Companies, 1977

Mathieu JE. A Cross-Level Nonrecursive Model of the Antecedents of Organizational Commitment and Satisfaction. Journal of Applied Psychology 1991; 76(5): 607

Morris JH, Sherman JD. Generalization of an Organizational Commitment Model. Academy of Management Journal 1981; 24: 512-526

Morris JH, Steers RM. Structural Influences on Organizational Commitment. Journal of Vocational Behavior 1980; 17(1): 54

Mowday RT, Porter RT. Unit performance, situational factors and employee attitudes in spatially seperated work unit. 1974

Neale MA, Northcraft GB. Factor Influencing Organization Communication McGraw - Hill Inc, 1991

Pfeffer J, Lawler J. Effect of job Alternatives, Extrinsic Rewards and Behavior Commitment on attitudes towards the organization : A field test of the insufficient justification paradigm. Administrative Science Quarterly 1980; 25: 65-90

Pincus JD. Communication Satisfaction, and Job Performance. Human Communication Research 1986; 12(3): 395-419

Porter LW, Grampon WJ, Smith FJ. Organizational Commitment and Management Turnover. Organizational Behavior and Human Performance 1976; 15: 75-94

Reicher A. Review and Reconceptualization of Organizational Commitment. Academy of Management Review 1985; 10(3): 468

Robbins SP, Coulter MK. Management(6th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1998

Russ FA , McNeilly KM. Links among Satisfaction, Commitment, and Turnover Intentions : The Moderating Effect of Experience, Gender, and Performance. Journal of Business Rearch 1995; 34: 57-65

Salancik GR. Commitment and the control of organizational behavior and belief. In Staw, Chicago St. Clair Press, 1977

Sheldon ME. Investments and Involvements as Mechanism Producing

Commitment to the Organization. Administrative Science Quarterly, 1971; 16(2): 143-150

Steers RM. Antecedents and Outcomes of Organizationl Commitment Administrative Science Quarterly 1977; 21: 46-56

Steers RM, Porter LW. Motivation & work Behavior. McGraw-Hill Book CO(3th), 1983

Stevens JM, Beyer JM, Trice HM. Assessing Personal Role and Organizational Predictors of Management Commitment. Academy of Management Journal 1978; 21: 380-396

Varona F. Relationship between communication satisfaction and organizational commitment in three Guatemalan organization. The Journal of Business Communication 1996; 8: 111-140

부록: 연구설문지

병원종사자 대상 설문조사

안녕하십니까?

저는 연세대학교 보건대학원 석사과정에 있는 대학원생입니다.

이 설문지는 병원종사자를 대상으로 조직 내 커뮤니케이션 특성을 조사하고, 조직몰입에 미치는 영향을 분석하여 좀 더 효과적인 커뮤니케이션 개선방안을 제시하는데 그 목적이 있습니다.

이 설문지는 오직 연구의 목적으로만 사용될 것이므로 모든 것은 익명으로 처리될 것입니다. 설문지의 어떤 항목에도 정답은 없으며 귀하께서 평소에 생각하시던 바나 느끼시는 대로 표시하여 주시면 됩니다.

다소 힘드시더라도 연구의 귀중한 자료가 될 수 있도록 성의껏 답해주실 것을 부탁드리며 어려운 시간을 내어 도와주심에 깊이 감사드립니다.

2005년 4월.

연세대학교 보건대학원 병원행정학과

연 구 자 : 이 민 경

연 락 처 : (02) 970-2035

e-mail : mklee@kcch.re.kr

1. 다음은 귀하가 근무하시는 병원 내에서의 커뮤니케이션 속성과 관련된 문항들입니다. 적절한 항목에(✓)하여 주십시오.

1) 귀하의 병원내의 정보흐름의 방향은?

① 대부분 하향적 ( )	② 하향적인 편이다 ( )	③ 상향적인 편이다 ( )	④ 대부분 상향적 ( )	⑤ 상향, 하향, 동료간 커뮤니케이션이 모두 이루어짐 ( )

2) 귀하의 병원의 상사가 하급자와 정보공유를 하려고 하는 정도는 어떻습니까?

① 전혀 제공하지 않는다 ( )	② 최소한의 정보만을 제공한다 ( )	③ 상사가 느끼기에 하급자에게 필요한 정보만을 준다 ( )	④ 하급자에게 필요한 정보를 주고 하급자의 질문에 대부분 응답한다 ( )	⑤ 하급자가 필요한 모든 정보와 하급자에 관련된 모든 정보를 준다. ( )

3) 귀하의 병원에 라인조직을 통한 상향적인 커뮤니케이션의 양은 어떠합니까?

① 전혀 없다 ( )	② 적은 편이다. ( )	③ 보통이다 ( )	④ 많은 편이다 ( )	⑤ 매우 많다. ( )

4) 귀하의 병원의 상사는 부하가 직면하는 문제에 대해서 얼마나 잘 알고 이해합니까?

① 거의 알고 있지 못하고 이해하지 못한다. ( )	② 조금은 알고 이해한다. ( )	③ 보통이다. ( )	④ 거의 잘 알고 잘 이해한다. ( )	⑤ 매우 잘 알고 잘 이해한다. ( )

5) 귀하는 현재의 직장내의 상향커뮤니케이션 제도에 보완적인 제도 (예 : 제안제도)가 필요하다고 생각하십니까?

① 전혀 필요없다. ( )	② 별로 필요없다. ( )	③ 보통이다. ( )	④ 필요한 편이다 ( )	⑤ 매우 필요하다. ( )

6) 귀하는 병원의 사보나 방송, 신문 등에 조직원의 참여가 어느 정도나 이루어지고 있다고 생각하십니까?

① 전혀 이루어지고 있지 않다. ( )	② 거의 이루어지고 있지 않다. ( )	③ 보통이다. ( )	④ 이루어지고 있는 편이다. ( )	⑤ 매우 잘 이루어지고 있다. ( )

2. 다음은 병원과의 정보공유와 관련된 문항입니다. 해당되는 곳에 체크(✔)하여 주십시오.

설 문 문 항	전혀 그렇지 않다.	그렇지 않다.	보통 이다.	그렇다.	매우 그렇다.
1) 전반적인 작업진척에 관한 정보가 충분히 알려지고 있다.	①	②	③	④	⑤
2) 귀하의 직무에 영향을 미치는 기술에 관한 정보가 충분히 알려지고 있다.	①	②	③	④	⑤
3) 직무가 요구하는 사항이 충분히 알려지고 있다	①	②	③	④	⑤
4) 귀하의 직무상 발생하는 문제처리에 관한 정보가 충분히 알려지고 있다.	①	②	③	④	⑤
5) 귀하에 대한 평가가 귀하에게 충분히 알려지고 있다.	①	②	③	④	⑤
6) 승진기회에 관한 정보가 충분히 알려지고 있다	①	②	③	④	⑤
7) 급여 및 복지 후생에 관한 정보가 충분히 알려지고 있다.	①	②	③	④	⑤
8) 구성원들의 개인사정에 관한 정보가 충분히 수집되고 있다.	①	②	③	④	⑤
9) 병원 발전에 관한 정보(장기적인 비전)가 충분히 알려지고 있다.	①	②	③	④	⑤
10) 운영상의 문제에 관한 정보가 충분히 알려지고 있다.	①	②	③	④	⑤
11) 운영진에서 이루어진 의사결정이 충분히 알려지고 있다.	①	②	③	④	⑤
12) 귀하의 직무와 조직 전체와의 관계에 관한 정보가 충분히 알려지고 있다.	①	②	③	④	⑤

3. 다음은 직장 내의 커뮤니케이션에 관한 사항들입니다. 해당되는 곳에 체크(✓)하여 주십시오.

설 문 문 항		전혀 그렇지 않다.	그렇지 않다.	보통이다.	그렇다.	매우 그렇다.
내 상사는?	1) 직무수행에 필요한 사항을 잘 지도 해 준다.	①	②	③	④	⑤
	2) 부하직원들로부터 건의사항을 대체로 받아들이려고 노력한다	①	②	③	④	⑤
	3) 부하직원들을 인격적으로 대한다.	①	②	③	④	⑤
	4) 부하직원들의 직장생활에 대해 많은 관심을 쏟고 있다.	①	②	③	④	⑤
우리 병원의 최고 경영층은?	5) 우리병원의 장기계획과 목표를 구성원들에게 이해시키려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
	6) 훌륭한 리더십을 가지고 있다	①	②	③	④	⑤
	7) 구성원들의 존경을 받는다.	①	②	③	④	⑤
	8) 구성원들의 의견을 수렴하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
9) 나는 병원의 정책, 우리 부서의 활동에 관한 정보를 충분히 받고 있다.		①	②	③	④	⑤
10) 나는 내 직무 성과가 어떻게 평가되는지 잘 알고 있다.		①	②	③	④	⑤
11) 나는 내 임금과 관련된 사항을 잘 알고 있다.		①	②	③	④	⑤
12) 나는 병원의 승진관리원칙에 대해 잘 알고 있다.		①	②	③	④	⑤
13) 내 성과평가의 결과가 나의 임금, 승진 등에 어떻게 반영될지 잘 알고 있다.		①	②	③	④	⑤
14) 나는 채용과정에서 병원에 관해 많은 정보를 얻을 수 있다.		①	②	③	④	⑤
15) 나는 병원의 중요한 일에 관해 주로 소문을 통해 먼저 알게 된다.		①	②	③	④	⑤
16) 병원에 필요 이상의 기밀이 많다.		①	②	③	④	⑤

4. 다음 문항은 귀하께서 근무하고 있는 직장에 대하여 어떻게 느끼고 있는지를 알아보는 것입니다. 해당되는 곳에 체크(✓)하여 주십시오.

설 문 문 항	전혀 그렇지 않다.	그렇지 않다.	보통 이다.	그렇다.	매우 그렇다.
1) 나는 이 병원에서 나의 남은 직장생활을 보내는 것을 매우 행복하게 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2) 나는 현재 근무하는 병원에 대해서 외부 사람들과 이야기하는 것을 즐긴다.	①	②	③	④	⑤
3) 나는 내 직장의 문제가 진실로 나의 문제인 것처럼 느낀다.	①	②	③	④	⑤
4) 나는 다른 직장으로 옮기더라도 현재의 병원처럼 쉽게 애착을 갖게 될 것이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5) 나는 이 병원에서 내 자신이 "한가족의 일원"이라는 느낌을 갖는다.	①	②	③	④	⑤
6) 나는 이 병원에 대해서 감정적으로 애착을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
7) 이 병원은 나에게 매우 큰 의미가 있다.	①	②	③	④	⑤
8) 나는 이 병원에 강한 소속감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
9) 나는 다른 직장을 구해놓지 않고 이 병원을 그만 둔다 해도 두렵지 않다.	①	②	③	④	⑤
10) 비록 내가 원한다고 해도, 이 병원을 지금 즉시 그만 두는 것은 매우 어려운 일이다.	①	②	③	④	⑤
11) 내가 지금 이 병원을 그만 둔다고 하면, 내 인생에서 너무 많은 것이 좌절될 것이다.	①	②	③	④	⑤
12) 내가 지금 이 병원을 그만 둔다면 손해 보는 것이 많을 것이다.	①	②	③	④	⑤

설 문 문 항	전혀 그렇지 않다.	그렇지 않다.	보통 이다.	그렇다.	매우 그렇다.
13) 지금 내가 이 병원을 계속 근무하는 것은 내가 원해서이기도 하지만 필요성이 있기 때문이다.	①	②	③	④	⑤
14) 나는 이 병원을 그만두는 것을 생각하기에는 다른 직장을 구할 수 있는 대안이 너무 부족하다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
15) 내가 이 병원을 그만두었을 경우에 직면하게 되는 심각한 문제중의 하나는 다른 직장을 구할 수 없다는 것이다.	①	②	③	④	⑤
16) 내가 현재의 병원에서 계속 일하는 중요한 이유중의 하나는 다른 직장에서는 현재의 직장에서 누리고 있는 모든 혜택을 받을 수 없어서 상당한 희생이 따르기 때문이다.	①	②	③	④	⑤
17) 나는 요즘 사람들이 너무 자주 직장을 옮긴다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
18) 나는 사람들이 자신의 직장을 위해 충성을 다 해야 한다고 믿는다.	①	②	③	④	⑤
19) 사람들이 이 직장 저 직장으로 자주 옮기는 것은 비윤리적이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
20) 내가 이 직장에서 계속 일하는 중요한 이유 중의 하나는 직장에 대한 충성심이 중요하다는 믿음이며, 따라서 현재의 직장에 계속 남아 있어야 할 도덕적인 책임을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
21) 만약 다른 곳에서 보다 좋은 직업을 구할 수 있더라도, 이 직장을 그만두는 것은 옳지 않다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
22) 나는 한 직장에서 충성하며 남아 있는 것은 가치 있는 일이라고 믿는다.	①	②	③	④	⑤
23) 나는 "병원의 경영방침"을 잘 따르려는 사람은 현명한 사람이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
24) 사람들은 평생동안 한 직장에서 근무하는 것은 바람직하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

5. 다음은 귀하의 자신에 관련된 사항입니다. 끝까지 빠짐없이 응답해 주시기 바랍니다.

1) **성　　별** : ① 남 (　) ② 여 (　)

2) **결　　혼** : ① 기혼 (　) ② 미혼 (　)

3) **연　　령** : 만 (　　세)

4) 근속연수 : 만 (　　년)

5) **학　　력** : ① 고졸이하 (　) ② 전문대졸 (　) ③ 대졸 (　)
④ 대학원이상 (　)

6) **직　　종** : ① 약사 (　) ② 간호사 (　) ③ 임상병리사 (　)
④ 방사선사 (　)⑤ 물리치료사 (　) ⑥ 의무기록사 (　)
⑦ 간호조무사 (　) ⑧ 사무,행정직 (　) ⑨ 기타 (　)

7) **직　　급** : ① 사원급 (　) ② 대리급 (　) ③ 과장급 (　)
④ 차장급 (　) ⑤ 부장급이상 (　)

설문에 참여해 주셔서 대단히 감사합니다.

ABSTRACT

The Influence of the Organizational Communication on the Organizational Commitment of Hospital Employees

Lee, Min Kyoung
Department of Hospital Administration
The Graduate School
Yonsei University

(Directed by Professor Kang, Hye Young R.Ph., Ph.D.)

The purpose of this study is to identify the characteristics of communication in the hospital, and to analyze the influence of the communicational characteristics on the organizational commitment. The data for this study were collected through a self-administered survey with a structured questionnaire to 615 subjects from nursing staff members, medical technicians and administration staff members of 8 general hospitals. T-test, ANOVA and hierarchical multiple regression were used for the statistical analysis.

The main findings of this study are as follows.

1. The communication styles in the hospital were almost a downward communication, and there were not so much upward and horizontal communication. The level of information disclosure about the job was above average, but that about personnel management was below average. The level of communication satisfaction was relatively low. While the level of communication satisfaction to the superior staff was on the average level, that of the personal feedback satisfaction was lower than communication satisfaction to CEO of the hospital. The organizational commitment of hospital employees was above average. While the level of the affective commitment was higher than that of the contineous commitment, the level of the normative commitment was lower than that of the contineous commitment.

2. Communication style, the level of information disclosure and communication satisfaction were dependent on respondents' age, academic background and position. Organizational commitment was dependent on respondents' sex, age, marrige state, academic background, position and the years of service in respective hospitals.

3. According to analysis by type of occupation, the upward communication style was less activated in medical technicians and nursing staff members than in administration staffs. Administration staffs had less information about job specifications than medical technicians and nursing staff members, but more information about payroll and welfare. The level of personal feed-back satisfaction in medical technicians and nursing staff

menbers was lower than that in administration staffs. Medical technicians had the highest level of organizational commitment, while nursing staff members had the lowest level of that.

4. According to analysis by type of hospital foundations, the upward and horizontal communication were not activated in both of private and public hospitals. But the level of information disclosure and communication satisfaction in private hospitals was lower than that in public hostpitals. Public hospital employees had more organizational commitment than private hospital employees.

5. The correlation with characteristics of communication and organizational commitment was statistically significant. The more the upward and horizontal communication was activated and the level of information disclosure and communication satisfaction increased, the higher the level of organizational commitment improved.

6. The variables which influence on organizational commitment were analyzed by hierarchical multiple regression analysis. In 1-step, while the type of foundations was added, public hospital was positive variables and adjusted R square was 0.031. In 2-step, sex and the years of service in respective hospitals were positive variables and adjusted R square increased to 0.110. In 3-step, sex variables were excluded and nursing staff members were positive variables and adjusted R square increased to 0.117. In 4-step, while characteristics of communication was added,

superior staff and CEO of the hospital with communication satisfaction, personal feed-back satisfaction were positive variables and adjusted R square increased to 0.392.

In conclusion, these results show that the characteristics of organizational communication is significantly related to the organizational commitment of hospital employees. The characteristics of organizational communication and organizational commitment were different each other in type of occupations and hospital foundations. Therefore, in order to increase the organizational commitment and to maximize the effectiveness of hospital management, it is necessary to develope a strategic methodology of the organizational communication, considering specificity of hospital organizational system and staff members cautiously.

Key words : hospital, communication style, information disclosure, communication satisfaction, organizational commitment