

주요용어 : 직무 스트레스, 조직풍토, 조직 효과성

직무 스트레스와 조직풍토가 간호사의 조직 효과성에 미치는 영향

엄영희*, 이정애**, 고종욱***

I. 서 론

1. 연구의 필요성

병원조직은 일반 기업에 비해 상대적으로 낙후된 경영기법, 의료분쟁의 증가, 병원간의 경쟁심화 등으로 직무 스트레스가 높은 것으로 보고되고 있는데(Ko, Seo & Park, 1996; Lee, 1990) 최근 의료보험 확대와 건강에 대한 관심증대로 병원의 의료이용률이 급격히 증가한 반면 IMF로 인한 비용억제와 효율성을 강조하는 병원의 분위기는 병원 종사자들의 직무 스트레스를 더욱 가중시키고 있다. 특히 간호사는 환자를 돌보는 업무이외에 환자가족, 의사, 의료기사, 행정직 등 다양한 사람들과 상호작용을 통해 이루어지는 업무가 많아 병원 내 타직종 종사자들보다 직무 스트레스가 높다고 보고되고 있다(Calhoun, 1980; Gardner et al., 1980).

일반적으로 직무 스트레스는 잠재적으로 긴장상태를 야기시킬 수 있는 직장 내의 모든 스트레스요인(stressors)을 지칭하는 포괄적인 개념(Greenhouse & Parasuraman, 1996)으로서 긍정적인 영향보다는 부정적인 영향이 큰 것으로 알려져 있으며 개인의 신체적, 정신적 건강 뿐 아니라 조직의 효과성에 부정적인 영향을 미친다(Jamel, 1990; Mathieu, 1990, 1991; Seo et al., 1995; Seo, 1995). 이러한 스트레스에 대한 부정적 영향은 간호사를 대상으로 한 연구에서도 동일한 결과를 보이고 있다. 예컨대, 스트레스가 간호사의 생리적, 정신적 체계에 유해한 영향을 주며(Huckabay, 1979), 간호사를 소진(burnout)하게 하고(Hong, 1984; McCrane, Lambert & Lambert, 1987; Song, 1984), 능률, 사기, 업무수행을 감소시켜서 환자간호에

영향을 주며, 스트레스 상태에서 환자를 간호하게 되면 실수를 하게 하는(Jacobson, 1983) 등 결과적으로 간호조직의 효과성을 저해하게 한다. 따라서 스트레스를 줄이기 위한 많은 연구들이 수행되었으며, 그 가운데 사회적지지 등이 연구자들의 관심을 끌기도 하였다(Ko, Seo & Park, 1996; Park & Kim, 2001). 그러나 오늘날처럼 급변하는 환경 속에서 병원조직의 효과성을 증진시키기 위해서는 개인적 차원의 스트레스 관리보다는 조직적 차원의 변수에 대한 관리가 요구되며, 이와 같은 요인으로 여러 학자들은 조직풍토를 들고 있다(Rousseau, Gillis & Simans, 1991; Park & Kim, 2001).

조직풍토(organizational climate)는 조직환경에 대한 구성원의 지각이며(Ittelson, 1974; Schneider, 1975), 조직과 조직을 구별해주는 특성이 있으며 비교적 지속적으로 존재하여 구성원의 행동에 영향을 주는 개념이다(Forehand & Gilmer, 1974). 비록 전문 직업인으로서 자율성을 갖고 있을지라도 본인이 속한 조직풍토에 따라 직무에 대한 만족감이 달라지게 된다. 따라서 조직풍토는 조직이 속해 있는 환경과 밀접하게 관련되어 있으며 조직 구성원의 가치관, 태도 및 행동에 영향을 주며 동시에 조직 성과에도 영향을 준다(Shin, 1986). 간호사를 대상으로 한 조직풍토에 관한 연구는 주로 리더십 유형과 병원조직풍토(Kim & Han, 1975; Kim, 1984), 직무만족과 병원조직풍토(Park, 1994), 직무만족과 간호조직풍토(Choi, 2000) 등이 있다. 또한 간호사를 대상으로 한 직무 스트레스와 조직풍토에 관한 기존의 연구들은 대부분 직무 스트레스를 유발시키는 요인을 규명하거나, 스트레스에 의한 신체적 심리적 영향 정도에 관한 연구에 치중되어 있으며, 스트레스를 조정하는 변수를 구명하기보다는 주로 간호사의 일반적 특성과 스트레스와의 관계를 조사한 연구들이다(Lee, 1996). 이에 따라 간호사의 직무 스트레스와 관련된 조직효과성에 대한 연구가 요구되며, 특히 간호사의 직무 스트레스에 부정적인 영향을 조정할 수 있는 요인을 다룬 연구가 더욱 필요하다.

*한림대학교 간호학과 부교수

**한림정보산업대학 교수

***안양대학교 조교수

직무만족, 조직 몰입 등 조직의 효과성을 측정하는 연구에서 연령, 교육 등 인구학적 변수들이 직무만족이나 조직몰입의 결정요인으로 고려되고 있으나(Hall, 1994), Price(1995)는 이러한 인구학적 변수들은 직무만족도의 변이를 어떻게 가져왔는지 설명할 수 없기 때문에 직무만족도나 조직몰입의 결정요인들로 간주될 수 없다고 주장하였다. 따라서 본 연구에서는 연령, 교육, 근무 부서와 같은 인구학적요소를 조직 효과성을 설명하는 결정요인으로 고려하지 않은 상태에서 직무 스트레스와 조직풍토가 조직의 효과성에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 조직의 효과성을 측정하는 변수들이 많이 있으나 본 연구에서는 직무만족, 조직몰입, 그룹 생산성을 조직의 효과성을 측정하는 변수로 선정하였다. 그 이유는 이미 직무만족과 조직몰입 등의 요인은 조직의 효과성을 측정하는 변수로 알려져 있는 것이나 연구결과에 일관성이 없어 반복연구 차원에서 시도하였으며, 그룹 생산성은 조직의 효과성을 측정하는 구체적인 지표가 아닌 산출이 가능한 지표지만 그간 이에 대한 연구가 미흡하여 본 연구에서 효과성 요인으로 포함하여 분석하였다. 성공적 그룹에 있어 가장 기본적인 요소는 그룹이 유효하고 생산적이라는 진실한 믿음이다(Grohar-Murray & DiCorce, 1996). 따라서 조직 구성원들이 자신들의 목적과 목표를 명확히 알고 있을 때 그룹생산성은 가장 효과적이라고 할 수 있다. Grohar-Murray와 DiCorce(1996)는 그룹과정(group process)을 통하여 구성원들이 조직에서 어떻게 상호작용을 하는지 알 수 있고, 그룹 활동의 특성을 통해 그룹의 목적이 얼마나 효과적으로 성취될 수 있는지 알 수 있으며 또한 그룹이 생산적인지 또는 생산적이 아닌지를 평가할 수 있다고 하였다.

따라서 본 연구의 구체적인 목적은 직무 스트레스가 조직의 효과성, 즉 직무만족도, 조직몰입 그리고 그룹생산성에 끼치는 영향을 분석하고 나아가 조직풍토가 직무 스트레스의 부정적 영향에 대한 조정효과(moderating effect)가 있는지를 분석하는 것이다.

2. 연구목적

본 연구의 구체적 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자가 인지하는 직무 스트레스, 조직풍토 및 조직 효과성(예: 직무만족, 조직몰입 및 그룹 생산성) 정도를 파악한다.
- 2) 각 변수들간의 상관 관계를 파악한다.
- 3) 직무 스트레스 및 조직풍토가 직무 만족에 미치는 영향을 분석한다.

4) 직무 스트레스 및 조직풍토가 조직몰입에 미치는 영향을 분석한다.

5) 직무 스트레스 및 조직풍토가 그룹 생산성에 미치는 영향을 분석한다.

3. 용어의 정의

1) 직무 스트레스

직무 스트레스란 특정 직무와 관련된 부정적 환경요인 또는 스트레스원(stressor)으로(Lee, 1991), 본 연구에서는 Choi(1993)가 개발한 도구를 수정·보완하여 측정된 점수를 말하며 점수가 높을수록 지각된 스트레스 정도가 높다.

2) 조직풍토

조직의 전반적인 특성, 직무와 역할 특성, 지도자로서의 행동, 작업 집단과 사회적 환경 특성 등에 의해 형성되는 분위기를 말하며(James & Jones, 1979), 본 연구에서는 James와 Jones(1979)가 개발한 도구를 사용하여 측정된 점수를 말하며 점수가 높을수록 조직풍토에 대한 지각이 긍정적이다.

3) 조직 효과성

구성원들의 조직에 대한 직원 만족과 조직의 목적 달성 정도를 말하며 본 연구에서는 직무 만족, 조직 몰입 및 그룹 생산성을 의미한다.

(1) 직무 만족: 개인이 직무에 대한 호의적인 태도를 의미하고 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 지닌 개인의 심리상태를 말하며(Shin, 1997), 본 연구에서는 Slavitts 등(1978)이 개발하여 수정한 도구로 측정된 점수를 말하며 점수가 높을수록 직무 만족도가 높다.

(2) 조직 몰입: 개인이 속한 조직에 대한 호의적인 태도이며 조직에 대한 동일시, 헌신, 충성 및 애착을 의미한다(Mowday, Steers & Porter, 1979). 본 연구에서는 Mowday(1979)가 개발한 조직몰입측정도구를 사용하여 측정된 점수를 말하며 점수가 높을수록 조직몰입이 높다.

(3) 그룹 생산성: 그룹과정(group process)을 통하여 구성원들이 조직 생활에서 효과적으로 결과를 성취하는 것을 말하며(Grohar-Murray & DiCorce, 1996, 본 연구에서는 Grohar-Murray와 DiCorce(1996)가 개발한 도구로 측정된 점수를 말하며 점수가 높을수록 그룹에 대한 긍정적 평가를 의미한다.

II. 연구방법

1. 연구대상

연구대상은 강원도 C시에 소재한 1개 종합병원과 서울에 소재한 3개 종합병원 그리고 경기도에 소재한 1개 종합병원에 근무하는 간호사를 임의 추출하였다.

2. 측정도구

본 연구에 사용된 측정도구는 다음과 같으며 각각의 신뢰도는 <표 1>에 나와 있다. 직무 스트레스를 제외한 모든 측정도구는 모두 외국에서 개발되었기에 한국어로 번역해서 사용하였다. 이 때 역번역(back-translation)을 사용하여 측정도구의 측정속성적 등가성(psychometric properties)을 확보하였다. 먼저 측정도구를 연구자가 한국어로 번역하였고, 한국어로 번역된 측정도구는 다시 영어와 한국어를 능통하게 구사하는 사람에게 의해 다시 역번역된 후, 원래의 영어로 된 측정도구와 역번역된 측정도구를 비교하였다. 비교한 결과, 의미가 불명확하거나 애매한 문항은 없었다.

1) 직무 스트레스(Job Stress)

Choi(1993)가 개발한 직무 스트레스 측정설문지(5점 척도, 총 41문항)를 수정 보완하여 사용하였으며, 개발 당시 측정도구의 신뢰도는 Cronbach's Alpha .9407이었으나 본 연구에서 측정도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.82$ 이었다.

2) 조직풍토(Organizational Climate)

James & Jones(1979)가 개발하고 Min(1987)이 번역한 조직풍토 설문지(7점 척도, 총 27문항)를 사용하였으며, 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.85$ 이었다.

3) 직무 만족도(Job Satisfaction)

Slavitts 등(1978)이 개발한 41개 문항 가운데 우리나라 실정에 맞게 수정 보완한 직무만족도 측정도구(5점 척도, 총 29문항)를 사용하였으며, 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.85$ 이었다.

4) 조직몰입(Organizational Commitment)

Mowday(1979)가 제작한 조직몰입측정도구(7점척도, 총 15문항)를 사용하였으며, 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's

$\alpha=.90$ 이었다.

5) 생산성(Productivity)

Grohar-Murray & Dicorce(1996)가 개발한 그룹생산성 측정도구(3점 척도, 총 10문항)를 사용하였으며, 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.86$ 이었다.

3. 자료수집

자료수집기간은 2001년 2월 1일에서 2월 25일까지였으며, 조사 대상기관은 서울시에 소재한 3개 종합병원, 경기도의 1개 종합병원, 강원도의 1개 종합병원이었다. 자료수집은 각 기관의 부서장의 협조를 얻어 각 병원에 130부씩 배부하였다. 총 620매가 회수되어 95.4%의 회수율을 보여주었다. 이 중 분석에 사용한 표본 수는 602명이었다. 본 연구에 사용된 표본의 수는 Rule of Thumb에 의해 적절하였다(참고적으로 변수의 수에 10배를 넘으면 표본의 수는 무리가 없다고 봄).

4. 자료분석

자료분석은 SPSS 10.0을 사용하여 분석하였다. 분석 방법은 계통적 회귀분석(hierarchical multiple regression)을 사용하였으며 구체적 방법은 다음과 같다.

첫 번째 단계에서 학력, 연령 및 근무 부서의 3개 인구학적 변수들을 통제하였다. 즉, 조직효과성 변수(예: 직무만족, 조직몰입 및 생산성)들을 3개의 통제변수블록에 회귀시켰다. 이 과정에서 연속변수가 아닌 학력 및 근무 부서는 dummy 변수로 전환시켜 사용하였다.

두 번째 단계에서 조직효과성을 직무 스트레스 블록에 회귀시켰다.

세 번째 단계에서 조직효과성을 조직풍토에 추가적으로 회귀시켰다.

마지막 단계에서 조정효과(moderating effect)를 검증하기 위해 7개의 직무 스트레스변수와 1개의 조직풍토변수로 만들어진 7개의 상호작용 항들을 추가하여 조직효과성을 회귀시켰다. 표에 제시된 값들은 모두 표준화회귀계수이다.

회귀분석은 변수들간의 관계가 선형(linearity)이며 다중공선성(multicollinearity)이 없다는 가정 하에 근거하기 때문에 회귀분석을 실시하기 전에 분산분석(ANOVA)을 이용하여 변수들간의 선형관계를 검토하였다. 그 결과 모든 관계가 선형으로

나타났다. 또한 아이겐값 분할방법(eigen value decomposition method)을 사용하여 다중공선성 문제를 검토하였다. 그 결과 직무 스트레스변수의 하나인 동료와의 갈등이 변수들간에 다중공선성 문제를 야기시켰기 때문에 이후의 분석에서 제외시켰다.

III. 연구결과

1. 대상자가 인지하는 직무 스트레스, 조직풍토 및 조직 효과성 정도

간호사가 인지하는 각 변수의 평균은 <Table 1> 과 같다. 직무 스트레스는 5점 척도로 평균 3.50(SD=.64)으로 인지정도가 약간 높았고, 조직풍토는 7점 척도로 평균 4.03(SD=.53), 직무만족은 5점 척도로 평균 2.57(SD=.40), 조직몰입은 7점 척도로 평균 3.57(SD=.82)로 보통정도로 인지하고 있었다. 그러나 그룹 생산성은 3점 척도로 평균 2.30(SD=.40)으로 인지정도가 약간 높았다.

2. 변수들간의 상관관계

<Table 2>를 살펴보면 모든 7개의 직무 스트레스변수들은 직무 만족 및 조직몰입과 부적 상관관계를 가지며 4개의 직무 스트레스변수(예: 업무량, 역할갈등, 상사와의 관계 및 스케줄)

도 생산성과 부적으로 상관되어 있다. 또한 조직풍토는 조직몰입, 직무 만족 및 생산성과 정적 상관관계를 보인다. 이러한 결과는 업무량이 많을수록, 역할갈등이 클수록, 업무지식과 기술이 부족할수록, 스케줄의 변동이 심할수록 간호사의 직무만족, 조직몰입 및 생산성이 낮아지며 반대로 조직풍토가 좋을수록 간호사의 직무만족, 조직몰입 및 생산성이 높아진다고 볼 수 있다. 통제변수의 경우, 연령은 직무만족, 조직몰입 및 생산성과 정적으로 상관되어 있다.

3. 직무 스트레스, 조직풍토가 직무만족에 미치는 영향

우선 <Table 3>에 제시된 model 1a, model 2a, model 3a, 및 model 4a 의 R²을 상호 비교해보면, 3개의 통제변수에 의해 직무만족 변이의 2%가 설명되고 있으며, 5개의 직무 스트레스 변수들에 의해 직무만족 변이가 23.2%가 추가적으로 설명되고 있으며, 마지막으로 조직풍토 변수에 의해 22.4%의 변이가 추가적으로 설명되고 있음을 알 수 있다. 네 번째 단계에서 추가된 직무 스트레스 변수와 조직풍토 변수간의 상호작용 항 7개는 직무만족 변이의 0.3%를 추가적으로 설명하고 있지만 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 조직풍토는 직무만족에 대해 직접영향을 미치며 직무만족에 대한 직무 스트레스에 대한 부정적 영향을 조정하지 않는다는 것을 의미한다. model 3a를 중심으로 직무만족에 대한 변수들의 영향을 살펴보면, 조직풍토(.543)가 긍정적인 영향을 미치고 있으며

<Table 1> Means, Standard Deviations and Reliability Coefficients For Major Study Variables

Variable	Number of Items	Mean	S.D.	Alpha
Job stress	41	3.50	0.64	0.82
Work load	5	3.58	0.49	0.69
Role Conflict	3	3.33	0.55	0.73
Lack of Knowledge	4	3.59	0.68	0.86
Conflict with Peer	5	3.55	0.69	0.87
Conflict with Others	7	3.54	0.58	0.87
Conflict with Patients	7	3.56	0.58	0.86
Conflict with Boss	4	3.38	0.78	0.79
Schedule	6	3.44	0.75	0.89
Climate	27	4.03	0.53	0.85
Job Satisfaction	29	2.57	0.40	0.86
Organizational Commitment	15	3.57	0.82	0.91
Productivity	29	2.30	0.40	0.86

〈表 2〉 Correlations of study variables

Variable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. Workload															
2. Role Conflict	.449**														
3. Lack of Knowledge	.361**	.415**													
4. Conflict with Peers	.439**	.372**	.518**												
5. Conflict with Others	.419**	.388**	.489**	.611**											
6. Conflict with Patients	.395**	.344**	.498**	.564**	.591**										
7. Conflict with Boss	.312**	.267**	.408**	.553**	.459**	.522**									
8. Schedule	.433**	.313**	.380**	.574**	.482**	.550**	.589**								
9. Climate	-.320**	-.260**	-.065	-.185**	-.129**	-.098**	-.199**	-.369**							
10. Commitment	-.335**	-.290**	-.147**	-.204**	-.280**	-.159**	-.192**	-.375**	.630**						
11. Job satisfaction	-.413**	-.313**	-.173**	-.270**	-.271**	-.182**	-.222**	-.377**	.648**	.725**					
12. Productivity	-.130**	-.087**	-.038	-.115**	.009	-.015	-.128**	-.233**	.506**	.308**	.399**				
13. Education	-.035	.103**	.007	-.004	.082*	.034	-.007	-.007	-.035	-.016	-.034	.026			
14. Age	-.001	-.048	.014	.025	.055	.022	.046	-.066	.183**	.233**	.125**	.099**	.235**		
15. Nursing Unit	.040	-.014	.085**	.024	.077*	-.013	.034	.015	-.012	-.051	-.036	.022	.053	.246**	

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

<Table 3> Hierarchical regression of variables per job satisfaction

variable	model 1a		model 2a		model 3a		model 4a	
	Beta	t	Beta	t	Beta	t	Beta	t
Age	.159	3.707***	.128	3.363***	.031	.963	.032	.989
Education	-.068	-1.635	-.057	-1.533	-.014	-.459	-.016	-.522
Nursing Unit	-.072	-1.714	-.049	-1.327	-.021	-.683	-.022	-.700
Workload(W)			-.275	-6.333***	-.157	-4.232***	-.0158	-4.260***
Role Conflict(R)			-.146	-3.418***	-.062	-1.708	-.060	-1.674
Lack of Knowledge(K)			.063	1.399	-.004	-.097	.001	.019
Conflict with Others(O)			-.077	-1.532	-.109	-2.589**	-.117	-2.728**
Conflict with Patients(P)			.140	2.803**	.053	1.251	.050	1.166
Schedule(S)			-.257	-5.417***	-.068	-1.558	-.059	-1.356
Conflict with Boss(B)			-.009	-.194	.021	.518	.021	.531
Climate(C)					.543	15.894***	.567	16.053***
C X W							.040	1.028
C X R							-.014	-.374
C X K							-.049	-1.169
C X O							.019	.431
C X P							.009	.216
C X S							-.041	-.941
C X B							.031	.695
R ²	.020		.252		.476		.479	

*P<.05, **P<.01, ***P<.001

<Table 4> Hierarchical regression of variables per organizational commitment

variable	model 1b		model 2b		model 3b		model 4b	
	Beta	t	Beta	t	Beta	t	Beta	t
Age	.280	6.698***	.245	6.502***	.153	4.685***	.153	4.668***
Education	-.075	-1.857	-.054	-1.471	-.013	-.407	-.013	-.403
Nursing Unit	-.116	-2.851**	-.090	-2.476*	-.064	-2.054*	-.061	-1.945
Workload(W)			-.187	-4.341***	-.074	-1.991*	-.065	-2.003*
Role Conflict(R)			-.135	-3.190***	-.055	-1.503	-.051	-1.399
Lack of Knowledge(K)			.063	1.405	-.001	-.022	.003	-.071
Conflict with Others(O)			-.175	-3.525***	-.206	-4.860***	-.212	-4.903***
Conflict with Patients(P)			.145	2.916**	.061	1.441	.064	1.489
Schedule(S)			-.310	-6.528***	-.129	-2.953**	-.123	-2.778***
Conflict with Boss(B)			.005	.101	.033	.828	.027	.672
Climate(C)					-.518	15.526***	.527	14.749***
C X W							.041	1.37
C X R							-.010	-.252
C X K							-.010	-.236
C X O							.003	.063
C X P							.023	.540
C X S							-.062	-1.405
C X B							-.031	-.685
R ²	.068		.264		.468		.466	

*P<.05, **P<.01, ***P<.001

만변 업무량(-.157)과 타 보건직과의 관계(-.109)는 부정적인 영향을 미치고 있다.

4. 직무 스트레스, 조직풍토가 조직 몰입에 미치는 영향

<Table 4>의 model 1b, model 2b, model 3b, 및 model 4b의 R²을 상호 비교해보면, 3개의 통제변수에 의해 조직몰입 변이의 6.8%가 설명되고 있고, 5개의 직무 스트레스 변수들에 의해 조직몰입변이가 19.6%가 추가적으로 설명되고 있으며, 또한 조직풍토 변수에 의해 20.4%의 변이가 추가적으로 설명되고 있다. 그러나 모형 3b와 모형 4b를 비교해보면, 7개의 상호작용항들에 의해서 추가적으로 설명되는 조직몰입의 변이가 전혀 없다. 이 결과는 조직풍토는 조직몰입에 대한 주효과를 가질 뿐 조직몰입에 대한 직무 스트레스의 부정적 영향을 조정하지 않는다는 것을 의미한다. 모형 3b를 중심으로 조직몰입에 대한 변수들의 영향을 살펴보면, 통제변수들 중에는 연령(.153)이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치고 부서(-.064)는 부정적인 영향을 미친다. 직무 스트레스 변수들 중에는 업무량(-.074), 타 의료요원간의 갈등(-.206) 및 스케줄(-.129)이 조직몰입에 부정적인 영향을 미치고 있으며 동료의 지지(.089)조직풍토(.518)는

조직몰입에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

5. 직무 스트레스, 조직풍토가 그룹 생산성에 미치는 영향

<Table 5>의 model 1c, model 2c, model 3c, 및 model 4c의 R²을 상호 비교해보면, 3개의 통제변수에 의해 조직몰입 변이의 0.5%가 설명되고 있고, 5개의 직무 스트레스 변수들에 의해 조직몰입변이가 7.5%가 추가적으로 설명되고 있으며, 또한 조직풍토 변수에 의해 18.5%의 변이가 추가적으로 설명되고 있다. 또한 모형 4c를 살펴보면, 7개의 상호작용항들이 그룹생산성변이의 2.2%를 추가적으로 설명하고 있다. 이러한 결과는 조직풍토는 생산성에 대한 직무 스트레스의 부정적인 영향을 조정한다는 것을 의미한다. 특히 조직풍토와 업무량(-.161) 및 조직풍토와 환자와의 갈등(.104)은 유의미하였다.

IV. 논 의

직무 스트레스는 조직구성원 뿐만 아니라 조직 전체에도 심각한 부정적 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 그러나 그 동안 간호학 분야의 연구들은 직무 스트레스가 개인의 정신적·신

<표 5> Hierarchical regression of variables per productivity

variable	model 1c		model 2c		model 3c		model 4c	
	Beta	t	Beta	t	Beta	t	Beta	t
Age	.098	2.283*	.072	1.714	-.016	-.406	-.008	-.205
Education	.003	.070	-.010	-.244	.029	.794	.035	.955
Nursing Unit	-.002	-.059	.003	.069	.028	.768	.015	.407
Workload(W)			-.075	-1.550	.033	.741	.015	.347
Role Conflict(R)			-.043	-.919	.033	.772	.030	.700
Lack of Knowledge(K)			.017	.348	-.043	-.962	-.049	-1.090
Conflict with Others(O)			.160	2.874**	.131	2.626**	.092	1.834
Conflict with Patients(P)			.142	2.548*	.062	1.238	.082	1.643
Schedule(S)			-.274	-4.958***	-.102	-1.990*	-.103	-2.027*
Conflict with Boss(B)			-.051	-.960	-.023	-.497	-.030	-.645
Climate(C)					.494	12.196***	.508	12.310***
C×W							-.161	-3.543***
C×R							-.050	-1.140
C×K							.003	.060
C×O							.021	.403
C×P							.104	2.115*
C×S							.009	.185
C×B							-.043	-.842
R ²	.005		.080		.265		.287	

*P<.05, **P<.01, ***P<.001

체적 건강에 미치는 부정적 영향에 주로 초점을 맞추어왔다. 본 연구결과는 직무 스트레스가 일반적으로 조직효과성의 주요 지표로 간주되고 있는 직무만족과 조직몰입에도 부정적 영향을 미치고 있다는 것을 명확히 보여주고 있다. 즉, 본 연구에서 검토된 7개의 직무 스트레스 변수(업무량, 역할갈등, 스케줄, 상사와의 관계, 지식부족, 타의료요원과의 갈등 및 환자와의 갈등) 모두 직무만족 및 조직몰입과 부적으로 상관되어 있는 것을 볼 수 있다. 따라서 간호사의 직무 스트레스는 건강결과는 물론 조직효과성에도 매우 해로운 영향을 미친다는 것을 추측할 수 있다. 본 연구에서 유의미한 부정적 영향을 미치는 것으로 밝혀진 직무 스트레스 변수들의 상대적 중요성을 표준화회귀계수의 크기에 근거하여 살펴보면, 직무만족에 대해서는 업무량(-.157), 타의료요원과의 갈등(-.109)의 순으로 중요한 영향을 미치고 있으며, 조직몰입에 대해서는 타의료요원과의 갈등(-.206), 스케줄(-.129)의 순으로 중요한 영향을 미치고 있다.

본 연구의 주된 관심은 이와 같은 직무 스트레스의 부정적 영향과 관련한 조직풍토의 역할을 실증적으로 탐구하는데 있었다. 이를 위해서 회귀방정식에 직무 스트레스 변수와 조직풍토간의 곱으로 만들어진 7개의 상호작용항을 추가했을 때 직무만족과 조직몰입에 대한 유의미한 설명력의 증가가 나타나지 않았다. 즉, 간호사의 직무 스트레스가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 부정적 영향이 조직풍토에 의해 완화되지 않았음을 의미한다. 이것은 조직풍토는 직무 만족과 조직몰입에 대한 주효과(main effect)를 가질 뿐 직무 만족과 조직몰입에 대한 직무 스트레스의 부정적 영향을 조정 또는 완충시키지 않는다는 것을 가리킨다. 이것은 조직풍토가 직무 스트레스의 부정적 영향을 조정시켜주는 효과가 없다고 단언할 수도 있겠지만, 본 연구에서 사용된 표본이 상대적으로 동질적인 간호사들로만 구성되었기 때문에 통계적 검증력의 결여로 인해 상호작용효과를 발견하지 못했을 가능성도 배제할 수 없다. 일반적으로 상호작용효과는 표본의 크기가 매우 크고 이질적인 경우(예: 서로 다른 직종)가 아니면 잘 발견되지 않기 때문이다. 예를 들면, 이질적인 경우 변수들간의 variation이 커져 유의미한 결과를 얻을 확률이 높다.

반면 조직풍토는 생산성에 대한 직무 스트레스의 부정적인 영향을 조정하는 조정효과가 있었다. 이것은 조직풍토에 대한 긍정적 지각이 클수록 생산성에 대한 직무 스트레스의 부정적 영향이 다소나마 줄어들며, 조직풍토를 부정적으로 지각하는 사람은 직무 스트레스로 인해 야기되는 부정적 영향을 더 겪게 된다는 것을 의미한다.

본 연구와 같이 인구학적변수들을 통제 한 후 직무만족에

영향을 미치는 변수를 검증한 Ko(1999)의 연구결과에서 통제 변수, 직무 스트레스를 포함한 상황변수들과 성향변수들이 직무만족도 변이를 총 33.9% 설명하고 있으나 본 연구에서는 통제변수, 직무 스트레스 및 조직풍토가 직무만족변이를 총 47.6% 설명하는 것으로 나타났다. 이것은 본 연구에서 사용한 변수측정도구가 Ko(1999)가 사용한 것 보다 직무만족도 변이에 대한 설명력이 큰 도구이기 때문으로 사료된다. 또한 Ko의 연구에서는 미미하지만 성향변수들의 조정효과가 직무만족에 기여(예: 1.9%)한 데 비해 본 연구에서는 직무만족에 대한 조직풍토의 조정효과가 없었다. 이는 분석에 사용된 표본, 변수, 변수측정에 사용된 척도 등이 두 연구간에 차이가 있기 때문 일 것으로 사료된다.

전반적으로 직무 스트레스는 간호사의 직무 만족 및 조직몰입에 부정적인 주효과를 끼쳤다. 특히 업무량의 증가, 역할 갈등, 타 의료인과의 관계, 환자와의 관계 및 스케줄은 직무만족과 조직몰입에 부정적인 영향을 미쳤다. 특히 스케줄은 3개의 조직효과성 변수인 직무만족, 조직몰입 및 그룹생산성 모두에게 부정적인 영향을 미쳤으며 반면 조직풍토는 간호사의 직무만족, 조직몰입 및 그룹 생산성에 긍정적인 주효과를 미쳤다. 이는 조직풍토가 스트레스와 상관없이 언제나 대상자의 긍정적인 결과와 관련되는 주효과를 증명해준다. 또한 스케줄이 직무만족, 조직몰입 및 그룹생산성 모두에게 부정적인 영향을 미치었는데 이는 Buerhouse(2000)가 지적한 것처럼 간호사가 다른 전문직으로 이직하는 원인 중의 하나가 융통성 없는 스케줄이라고 지적한 것과 같은 맥락으로 이해할 수 있다. 21세기의 의료환경은 빠르게 변화되어가고 있는데 반해 간호사가 일하는 근무환경에서는 아직도 간호사 자신들이 self schedule을 하기보다는 간호관리자가 스케줄을 관리하는 실정이다. 따라서 조직의 효과성을 높이기 위해서 보다 융통성 있는 스케줄 전략이 요구된다.

본 연구 결과 인구학적변수를 포함한 업무 스트레스변수들이 그룹 생산성 변이의 8%만 설명한 반면 조직풍토는 18.5%를 설명하고 있으며, 조직풍토의 조정효과가 그룹생산성을 설명하는데 2.2% 기여하는 것으로 나타났다. 이것은 그룹 생산성을 설명하는 데 있어서 업무 스트레스보다는 조직풍토가 더 중요하다는 것을 의미한다. 본 연구에서 그룹 생산성은 그룹 과정(group processes)을 통하여 구성원들이 조직생활에서 사회적 상호작용요소를 어떻게 처리하는지 알 수 있으며 그룹활동의 특성을 갖고 그룹의 목적이 얼마나 효과적으로 성취될 수 있고 나아가 그 그룹이 생산적인지 아닌지를 평가할 수 있다고 보는 개념이다(Grohar-Murray et al., 1996). 덧붙여

2.2%의 조정효과를 보인 조직풍토에서 7개의 상호작용항 중 유의미한 관계를 보인 2개의 상호작용항의 설명력이 2.2%에 불과하지만 7개의 상호작용항만 추가되었기 때문에 조직풍토의 조정효과는 그룹 생산성의 설명력을 높이기 위해 고려되어야 한다. 또한 본 연구에서 그룹 생산성의 설명력이 총 28.7%로 매우 낮아 다른 변수들이 추가적으로 고려되어야 한다. Cho(2000)의 연구에서 의사결정의 참여정도가 그룹생산성에 영향을 주는 것으로 보고하고 있는데 이와 같은 변수가 고려되는 것이 바람직하다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 5개 종합병원에서 표집된 602명의 간호사들을 대상으로 직무 스트레스가 조직의 효과성에 미치는 영향을 분석한 데 목적이 있으며, 조직풍토의 역할을 탐구하는데 있어서 기존의 연구에서 나타났던 통계적 분석이나 변수측정 등의 방법론적 문제점들을 보완·극복하려고 노력하였다.

본 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 직무 스트레스는 간호사의 직무만족 및 조직몰입에 부정적인 영향을 미친다. 구체적으로 본 연구에서 검토된 7개의 직무 스트레스 변수들은 유의미한 부정적 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

둘째, 간호사의 직무 만족 및 조직몰입에 미치는 직무 스트레스의 부정적 영향에 대한 조직풍토의 조정효과는 발견되지 않았다. 이것은 간호사의 직무 스트레스가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 부정적 영향이 조직풍토에 의해서 완화되거나 악화되지 않는다는 것을 시사한다.

셋째, 간호사의 그룹생산성에 미치는 직무 스트레스의 부정적 영향에 대한 조직풍토의 조정효과가 확인되었다. 이것은 간호사의 직무 스트레스가 그룹생산성에 미치는 부정적 영향이 조직풍토에 의해서 미약하지만 완화되었다는 것을 의미한다.

본 연구를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 우리 실무에 맞는 표준화된 측정도구의 개발이 필요하다고 사료된다. 직무 스트레스 차원에 대한 분류가 학자들마다 상이한 차이를 보이고 있기 때문에 보다 더 타당성 있고 신뢰성 있는 측정도구의 개발이 필요하다.

둘째, 조직풍토의 역할을 제대로 파악하기 위해서는 보다 다양한 결과변수들을 탐구할 필요가 있다. 또한 충분한 통계적 검증력을 확보하기 위해서 표본 선정시에 표본의 크기와 이질성 문제에 유의할 필요가 있다.

참고 문헌

- Bae, J. Y., Suh, M. J. (1989). A study on work stress perceived by clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 19(3), 259-272.
- Cho, M. K. (2000). *The relationship among structure, process, and outcome dimensions of nursing department in hospitals*. Unpublished PhD Dissertation, Department of Nursing Graduate School Chungnam National University.
- Choi, S. Y. (1993). *The comparison of work stress in general ward nurses and ICU nurses*. Master's Thesis, Health Science and Management, Yonsei University.
- Choi, J. Y. (2000). Relationship between nursing organizational climate and Job satisfaction of nurses in general hospitals. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 6(2), 227-243.
- Forehand, G. A, Gilmer, B. H. (1974). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 62, 361-382.
- Greenhouse, J. H., Parasuraman, S. A. (1996). A work-nonwork interactive perspective of stress and its consequences. *Journal of Organizational Behavior Management*, 8, 37-60.
- Hall, R. H. (1994). *Sociology of work*. CA: Pine Forge Press.
- Jamel, M. (1990). Relationship of job stress and type-A behavior to employees' job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic health problems, and turnover motivation. *Human Relations*, 43(8), 727-738.
- James, A. P., Jones, L. R. (1979). Psychological climate: Dimension and relationships of individual and aggregated work environment perceptions. *Organizational Behavior and Human Performances*, 23, 201-250.
- Ko, J. W. (1999). The effect of personality traits on the job satisfaction. *Korean Journal of Sociology*, 33, 359-387.
- Ko, J. W., Seo, Y. J. & Park, H. Y. (1996). The effect of job stress and social support on the organizational effectiveness of hospital employees. *Korean Journal of Preventive Medicine*, 29(2), 295-309.
- Mathieu, J. E., Zajac, D. M. (1990). A review and

- meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steers, R. M. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York: Academic Press.
- Park, S. A. & Kim, J. H. (2001). Job stress and social support according to the types of behavior pattern: A study of staff nurses in a general hospital. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 7(2), 349-359.
- Park, S. A. Lee, E. J. & Kim, J. H. (2001). Nursing organizational characteristics and job satisfaction of nurses in a general hospital. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 7(3), 347-355.
- Price, J. L. (1995). A role for demographic variables in the study of absenteeism and turnover, recruitment, selection and retention. *An International Journal*, 7, 26-32.
- Shin, Y. K. (1990). *Organizational behavior*, Seoul: Da San Publisher.
- Slavitt, D. B., Stamps, P. L., Piedomont, E. B. & Hasse, A. M. (1978). Nurse satisfaction with their work satisfaction. *Nursing Research*, 27(2), 114-120.
- Purpose** : The purposes of this study is twofold: (a) to investigate the effect of job stress and organizational climate on the organizational effectiveness of hospital nurses, and (2) to examine the moderating effect of organizational climate on job stress.
- Method** : Three organizational effectiveness variables(e.g., job satisfaction, organizational commitment and group productivity) as outcomes variables were examined. The sample consisted of 602 nurses from 5 general hospitals affiliated university. Data were collected with self-administrated questionnaires and analyzed using hierarchical regression.
- Results** : It was found that: (a) seven job stress variables(e.g., workload, role conflict, schedule, lack of knowledge, conflict with superior, conflict with other personnel and conflict with patients) have negative effect on job satisfaction and organizational commitment; (b) organizational climate have positive main effects on job satisfaction and organizational commitment; (c) the negative effects of job stress variables on job satisfaction and organizational commitment are not moderated by organizational climate.
- Conclusion** : Organizational climate mediates the effects of job stress on group productivity, but the size of the mediating effects was small. Various outcome variables need to be discussed further research.

-Abstract-

Key words : job stress, organizational climate, organizational effectiveness

The effect of job stress and organizational climate on the organizational effectiveness of hospital nurses

Yom, Young Hee* · Yee, Jung Ae** · Ko, Jong Wook***

Correspondence to Yom, Young Hee

*Associate Professor, Hallym University

**Professor, Hallym College of Industry & Information

***Assistant Professor, Anyang University