

종합병원 구성원들의 의사소통 만족도가 조직유효성 인식에 미치는 영향

안상윤^{1*}

¹건양대학교 병원관리학과

The Effect of Communication Satisfaction on Hospital Employees' Perceived Organizational Effectiveness

Sang-Yoon Ahn^{1*}

¹Department of Hospital Management, Konyang University

요약 이 연구는 우리나라 종합병원에 근무하는 직원들의 의사소통에 대한 만족도와 조직유효성 인식과의 관계를 실증적으로 조사하기 위한 것이다. 이와 같은 연구의 목적을 달성하기 위해 4개의 연구가설을 설정하였으며, 가설검증을 위해 전국 10개 병원에 근무하는 의사, 진료지원직, 행정직 직원 473명에 대한 설문조사를 2013년 1월 3일부터 2월 8일까지 실시했다. 단계적 회귀분석 결과, 병원 직원들의 의사소통에 대한 만족도는 조직유효성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 의사소통 만족도와 직종 간의 상호작용 효과는 조직유효성 중 안정성보다는 성장성에 더 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직종별 의사소통 만족도조사에서는 진료지원직종이 5점 만점에 3.11점으로 가장 낮아 문제점으로 지적되었다. 병원이 조직의 통합을 원한다면 직종 간 의사소통 만족도를 높이기 위한 세부적인 전략 개발이 필요하다고 하겠다.

Abstract The purpose of this study is to verify the effects of hospital employees' communication satisfaction on their perceived organizational effectiveness. Four research hypothesis are established for the purpose of this study. The subject of this study were 473 employees who were working at 10 general hospitals in Korea. The survey was done with structured questionnaire from January 3 to February 8, 2013. The results of stepwise regression analysis show that hospital employees' communication satisfaction positively affected organizational effectiveness. Interaction effects between employees' communication satisfaction and work types had stronger effect on organizational growth than organizational stability. It can be pointed out as an important issue that communication satisfaction score of medical support occupation is the lowest level(3.11 points out of 5 points). If hospitals want an integration of organization, it is required to develop method or skill to increase communication satisfaction among employees.

Key Words : Communication Satisfaction, Organizational Effectiveness, Organizational Growth, Organizational Stability

1. 서론

병원은 목표의 달성을 위하여 서로 다른 경력배경을 가진 다양한 직종의 인력을 필요로 한다. 환자치료라는 병원 고유의 목적을 달성하기 위해서는 구성원 간 긴밀

한 협조가 필요하지만 이와 같은 조직특성은 개인 간, 직종 간, 부서 간 원활한 의사소통을 통한 협조를 어렵게 만든다. Shortell과 Kaluzny는[1] 병원이 조직 외부와의 관계 설정이나 내부적 관리과정에 있어서 상호의존을 효과적으로 관리하고자 할 때 의사소통은 조정과 함께 병

*Corresponding Author : Sang-Yoon Ahn(Konyang Univ.)

Tel: +82-42-600-6526 email: greahn@konyang.ac.kr

Received July 23, 2013

Revised August 8, 2013

Accepted October 10, 2013

원 경영자들에게 중요한 도전이 되고 있다는 점을 적시하고 있다. 의사소통은 1차원적으로는 개인 간 정보나 의미의 흐름이라고 할 수 있지만 2차원적으로는 상대에 대한 이해를 통한 감정의 교환이다. 때문에 병원 조직 안에서 서로 다른 경력배경을 지닌 구성원 간 원활하지 못한 의사소통은 종종 감정대립을 불러오고 그것은 동기부여의 위축이나 업무수행의 질 저하를 초래하는 원인이 된다. 이처럼 원활한 의사소통이 조직 내부에서 협조적 관계를 형성하는 중요한 수단이 된다[2]는 점에 있어서 병원 내 직종 간, 부서 간 원활한 의사소통은 경영상 중요한 과제가 아닐 수 없다.

그럼에도 불구하고, 병원경영연구에서 의사소통의 문제는 독립적이고 집중적으로 다루어지지 못하고 있다. 의사소통은 관리과정상에 함축되어 있다는 전제하에 전략이나 의사결정, 동기부여, 리더십 문제 등의 다른 이슈에서 종속적으로 다루어지고 있다. 그 이유는 의사소통이 지극히 일반적인 경영과정으로서 기초적이면서도 포괄적인 특성을 갖고 있기 때문이기도 하지만, 한편으로는 조직의 현상을 규명하고자하는 연구자들의 관점의 한계에서 비롯된 것이기도 하다. 최근 들어 의사나 간호사 중심의 학술단체에서 병원 내 의사소통의 효과성에 관한 연구가 증가하고는 있지만[3], 그것은 의사소통과 경영성과와의 관련성 보다는 주로 웰스 프로모션이나 기술적인 문제에 초점이 맞춰져 있다[4]. 병원경영 성과에 대한 의사소통의 영향을 다룬 연구들이 희소한 상황에서 본 연구는 병원 내 의사소통의 효과성에 대한 기초적이면서도 핵심적인 의문에서 출발하고 있다고 하겠다.

또한 Bell과 Smith[5]는 조직 내 의사소통을 개인과 개인, 개인과 집단, 집단과 집단, 계층과 계층을 연결하는 파이프라인으로 정의하면서 그 중요성을 강조하고 있다. Sheth[6]는 일찍이 조직 구성원들의 의사소통 스타일과 성과에 대한 인식을 연구하면서 의사소통 스타일과 행동 간의 관계를 구명했다. Gimeno[7]는 조직 안에서 개인들은 의사소통을 비롯한 상호 교류할 수 있는 네트워크가 없다면 다른 기능적 집단보다는 자신들의 기능적 집단과 제휴하거나 주로 어울리는 모습일 것이라고 주장한다. 병원들이 대화화될수록 직종별 경계가 굳어지면서 상호간에 교류가 소원해지고 있는 우리나라 병원 조직구조 현실을 살펴볼 때 효과적인 의사소통의 채널 구축이 시급하다고 해야 할 것이다.

이와 같은 배경 하에 병원 직원들의 의사소통에 대한 만족도가 조직유효성 인식에 어떤 영향을 미치는지를 실증연구를 통해 밝히고자 하는 본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 병원 조직의 다양한 차원에서 이루어지는 의사소통이 과연 조직의 유효성에 어떻게 영향을 미치는지

를 파악하고자 한다. 둘째, 부서 내 의사소통과 부서 간 의사소통 중 어느 것이 조직유효성 인식에 더 크게 영향을 미치는지를 파악하고자 한다. 셋째, 병원 내 직종별 의사소통의 만족도 차이가 조직 유효성 인식과 어떤 관계에 있는지를 파악하고자 한다.

2. 이론적 고찰

의사소통은 그것이 조직 안에서 이루어지는 과정에 따라서 여러 가지 형태로 분류되는 바[8], 본 연구의 목적과 가장 관련이 깊은 의사소통의 유형은 조직의 수준에 따른 분류이며, 이것은 부서 내에서 이루어지는 개인 간 의사소통, 부서 간 이루어지는 의사소통 및 외부 환경과의 의사소통 등으로 구분할 수 있다. Kreps[9]는 조직의 균형 문제에 대하여 관심을 가지고 내적 의사소통과 외적 의사소통의 기능에 대한 이론적 연구를 했다. 그는 내적 의사소통이란 조직 구성원 간 메시지의 공유과정으로써 조직 내부에서 일어나는 구성원간의 상호작용을 의미하는 것으로 보았다. 이러한 내적 의사소통 채널의 중요한 역할은 공식적인 과업을 실행하게 만들고 조정과 성과 달성을 가능하게 하는데 있다. 이를 위하여 내적 의사소통은 조직 활동을 수행하는 데 필요한 정보를 구성원에게 제공하고 그 결과 조직의 안정성, 예측성, 질서를 가져오는데 기여한다. 또한 외적 의사소통은 조직과 환경 사이의 메시지의 교환과정으로써 조직 구성원이 고객을 비롯한 조직 외부와 상호작용하기 위하여 사용된다. 외적 의사소통 채널은 환경으로부터 정보를 수집하고, 변화하는 환경 상황에 대한 정보를 구성원에게 제공함으로써 환경에 적합한 행동을 할 수 있도록 조직 활동을 방향지우고 조직변화를 촉진시키는 중요한 기능을 하기도 한다.

병원 조직에서 이루어지는 의사소통 역시 그 유형에 따라서 구성원들의 의무감, 책임감, 권한 등을 분명히 함으로써 확실히 조직의 성과를 통제하는데 도움을 준다 [10]. 의료서비스 제공의 효과성을 연구하는 서비스경영 연구자들은 교환의 관점에서 대면적 상호작용으로서 의사소통을 중요시하기도 한다[11]. 경력배경이 매우 다른 병원 내 구성원들 간에 의사소통을 할 때 과연 내부적 인식하에 의사소통을 하는지, 아니면 조직 외부와 소통하는 것과 같은 인식을 하는지는 관리상의 중요한 과제로 받아들여지고 있다. 이처럼 조직 안에서 이루어지는 의사소통에 대한 구성원들의 지각이 조직의유효성에 인식에 영향을 미치는 것은 당연하다. 지금까지 이루어진 많은 의사소통 연구에서는 그것이 주로 조직의 안정성에 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타났으며, Kreps나 Vries 등

[12]의 경우에 있어서는 한 걸음 더 나아가 그것이 구성원들을 혁신적으로 만드는데 기여한다는 것을 확인했다.

3. 연구방법

3.1 연구가설의 설정

병원경영연구에 있어서 의사소통과 조직유효성 간 관계에 관한 선행연구들이 많지 않은 것이 사실이다. 그것은 경영성과에 초점을 맞춘 연구들이 독립변수로 의사소통을 많이 다루지 않고 있기 때문이다. 따라서 본 연구에서는 제한적이긴 하지만, 기존 선행연구들의 이론을 기반으로 우리나라 종합병원에서 근무하고 있는 직원들의 의사소통에 대한 만족도가 조직의 유효성 인식에 어떻게 영향을 미치고 있는지를 실증적으로 분석하기 위한 연구가설을 설정했다. 또한 직종과 근속년수의 차이에 따라 독립변수와 종속변수의 수준이 어떻게 다르게 나타나는지를 검증하기 위해 다음과 같은 연구가설을 설정했다.

- 연구가설 1. 종합병원 구성원들은 의사소통에 만족할수록 조직유효성이 높은 것으로 인식할 것이다.
- 연구가설 2. 종합병원 구성원들의 의사소통 만족도는 조직유효성 인식에 다르게 영향을 미칠 것이다.
- 연구가설 3. 종합병원 구성원들의 의사소통 만족도와 직종 간 상호작용효과는 조직유효성 인식에 다르게 영향을 미칠 것이다.
- 연구가설 4. 종합병원 구성원들의 의사소통 만족도와 근속년수 간 상호작용 효과는 조직유효성 인식에 다르게 영향을 미칠 것이다.

3.2 변수의 조작적 정의

이 연구에서 의사소통 만족도와 조직유효성 변수로 선택한 조직의 안정성과 성장성 변수는 관련 선행연구를 통하여 각 개념들을 정의하고 이들 개념을 구성하는 문항에 대한 설문지를 작성했다. 각 변수들은 사전조사를 통하여 그 타당성과 신뢰성을 검증했으며, 그 결과를 바탕으로 설문지를 재구성하여 최종연구에 사용했다. 설문항목은 기존 의사소통 연구에서 널리 사용되고 있는 문항들을 우리나라 병원 조직의 실정에 맞도록 수정하여 사용했으며, 각 문항에 대해서는 Likert의 5점 척도로 측정했다. 본 연구에 사용된 변수들의 조작적 정의는 다음과 같다.

의사소통 만족도는 조사 대상 병원 직원들이 조직의 다양한 차원에서 의사소통이 만족스럽다고 지각하는 정도를 의미하는데, 부서 내 의사소통 만족도, 부서 간 의사소통 만족도, 부서 사이의 계층 간 의사소통 만족도로 나누어 측정했다. 설문문항은 Norton[13]이 이미 개발한 것을 우리나라 병원운영상황에 맞도록 수정하여 작성했다. 부서 내 의사소통은 다시 상하 간 및 동료 간 의사소통으로 세분하여 측정했다. 부서 내 상하 간 의사소통 만족도는 “나는 우리 병원의 부서 내 상사와 부하 간 의사소통에 만족한다.”, 부서 내 동료 간 의사소통 만족도는 “나는 우리 병원의 부서 내 동료들 사이의 의사소통에 만족한다.” 등 각각 1개 문항으로 측정했다. 부서 간 의사소통 만족도는 “나는 우리 병원의 부서 간 의사소통에 만족한다.”, 부서 사이의 계층 간 의사소통은 “나는 우리 병원에서 다른 부서의 상사나 부하의 의사소통에 대하여 만족한다.”, 등 각각 1개의 문항으로 측정했다.

종속변수인 조직유효성에 대한 구성원들의 지각은 요인분석을 실시한 결과 뚜렷한 두 개의 요인으로 묶였다. 하나는 조직 안정성의 요인이고, 다른 하나는 조직 성장성의 요인이다. 요인분석 결과에 따라 조직유효성은 안정성과 성장성이라는 두 가지 변수로 측정했다. 안정성 변수는 병원의 높은 기술수준, 서비스품질의 우수성, 발전가능성, 조직의 안정, 높은 고객서비스 수준, 직원의 존중 등 6개 문항으로 측정했다. 성장성 변수는 조직 구성원들의 창의성 존중, 개선과 혁신의 존중, 목표와 실적의 중시, 장기적 비전 유지, 환경변화에 대한 대응 등 5개 항목으로 측정했다.

3.3 자료의 수집 및 분석방법

이 연구는 우리나라 종합병원 직원들의 의사소통에 대한 만족도와 조직유효성 인식 사이에 어떤 영향관계가 있으며, 직종과 근속년수의 차이에 따라 지각 수준이 어떻게 다르게 나타나는지를 실증적으로 검증하고자 했다. 이를 위해 전국에서 무작위로 선정된 10개의 종합병원(250명상~400명상) 직원들을 대상으로 설문조사를 실시했다. 설문조사는 2013년 1월 3일부터 1월 8일까지 각 병원의 행정부서 책임자들에게 전화로 협조를 요청한 후 우편이나 직접 방문을 통해 이루어졌다. 설문지는 총 500부를 배포하여 493부를 회수하였으며, 그 중에서 불성실하게 응답한 20부를 제외한 473부를 본 연구의 최종 분석 대상으로 사용하였다. 회수된 설문지는 측정척도의 순화를 위해 SPSS Ver. 15.0을 이용하여 분석했다.

[Table 1] Characteristics of Respondents(n=473)

Classification	Items	Freq.	Per.(%)
Gender	Male	123	26.0
	Female	350	74.0
Career	Less than 1 Year	37	7.8
	1 to 5 Year	199	42.1
	More than 5 Year	237	50.1
Occupation	Medicine	56	11.8
	Medical Support	261	55.2
	Administratorship	156	33.0

4. 연구결과

4.1 표본의 일반적 특성

조사 대상의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 제시된 응답자의 인구통계적 특성을 살펴보면, 남자 123명(26.0%), 여자 350명(74.0%)이다. 이와 같은 결과는 간호사들이 설문조사에 많이 참여했기 때문이다. 근속년수별 분포는 1년 미만인 37명으로 7.8%, 1년 이상 5년 미만이 199명으로 42.1%, 그리고 5년 이상자가 237명으로 50.1%를 차지하고 있다.

직종별 분포를 보면, 진료직(의사)이 56명으로 11.8%를 차지하고 있으며, 진료지원직 261명으로 55.2%, 행정직이 156명으로 33.0%를 차지하고 있다. 병원의 직종은 너무 다양하지만 연구의 목적상 연구자가 의사, 진료지원직, 행정직으로 크게 나누어 구분했다.

4.2 조직유효성 변수에 대한 요인분석

요인분석에 있어서 문항의 선택기준은 Varimax 회전 후 고유값(eigen value)이 1.0 이상, 요인적재량(factor loading)은 0.6 이상, 공유치(communality)는 0.4 이상을 기준으로 하였다. 요인분석은 일련의 많은 변수들 간의 자체 관련성을 분석하여 그들이 갖는 공통성 또는 측정하고자 하는 정보를 나타내고자 하는 것이다. 이 연구에서는 동일한 성격의 변수를 묶기 위해 R-type을 사용하여 상관관계가 높은 변수들끼리 동질적인 몇 개의 집단으로 분류되도록 했다. 또한 요인추출모델은 요인 수를 최소화 하면서 동시에 정보의 손실도 최소화하기 위한 PC(Principle Component)방식을 사용했다. 이에 근거하여 조직유효성에 대한 11개 문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과는 Table 2와 같다. “우리 병원의 의료서비스 품질은 우수하다.”는 것을 비롯한 6개 항목은 병원의 안정성 변수로 묶였고, “우리 병원은 구성원의 창의성을 존중한다.”를 비롯한 5개 항목은 병원의 성장성 변수로 추출되었다.

[Table 2] Factor Analysis of Organizational Effectiveness Variables

Construct	Factor 1	Factor 2	Communality
excellence of healthcare service quality	.7942		.6336
possession of high medical technology	.7641		.6278
development possibility	.7461		.5649
organizational stability	.6624		.5318
high level of customer service	.6378		.4934
respect of employee	.6113		.4541
respect of employee's creativity		.7435	.6134
respect of change and renovation		.7045	.6054
serious consideration of goals and performance		.6879	.4861
possession of long term vision		.6054	.4563
answer to surrounding's change		.5425	.4506
Eigen-value	3.4243	2.8321	6.0714

4.3 의사소통 만족도와 조직유효성 인식 간의 상관관계

연구가설의 검증에 앞서 독립변수와 종속변수 간 상관관계를 분석한 결과는 Table 3과 같다. 상관관계분석 결과 전반적인 의사소통 만족도는 조직유효성 인식과 정(+)의 상관관계에 있는 것으로 나타났다. 전반적 의사소통 만족도는 조직 안정성과 0.456의 상관관계를 보이고 있으며(p<.001), 성장성과는 0.502의 상관관계를 나타내고 있다(p<.001). 부서 내 의사소통 만족도나 부서 간 의사소통 만족도 역시 조직유효성과 유의한 정(+)의 상관관계를 보이고 있다. 결과적으로 종합병원 구성원들은 의사소통에 대한 만족도가 높을 때 조직유효성도 긍정적으로 인식한다는 것으로 파악되었다. 특히 부서 내 의사소통보다는 부서 간 의사소통이 조직유효성 인식과 상관관계가 더 높은 것으로 조사되었다.

4.4 연구가설의 검증

연구가설 1, 2를 검증하기 위해 단계별 회귀분석을 실시한 결과는 Table 4와 같다. 회귀분석의 결과 의사소통

만족도는 조직유효성 인식에 통계적으로 유의하게 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<.0001). 이에 따라 “종합병원 구성원들은 의사소통에 만족할수록 조직유효성이 높은 것으로 인식할 것”이라는 연구가설 1은 지지되고 있다. 또한, 부서 내 의사소통보다는 부서 간 의사소통이 조직유효성 인식에 더 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 부서 간 의사소통 만족도는 조직유효성 변수 중 조직의 안정성(R²=.2059)보다는 성장성(R²=.2401)에 더 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<.0001). 이에 따라 “종합병원 구성원들의 의사소통 만족도는 조직유효성 인식에 다르게 영향을 미칠 것”이라는 연구가설 2는 지지되고 있다. 이와 같은 분석결과는 병원에서 직종이 다른 부서 간에 의사소통이 원활하도록 관리하는 것은 성과를 달성하는데 매우 중요하다는 것을 보여주고 있다.

직종에 따른 의사소통의 영향이 다르게 나타나는지를 파악함으로써 연구가설 3, 4를 검증하기 위해 의사소통 만족도 및 직종 변수를 독립변수로 하여 2원분산분석(Two Way ANOVA)을 실시하였다. Table 5는 연구가설

[Table 3] Results of Correlation Analysis

Construct	Satisfaction among Co-workers in the Same Department	Satisfaction between Superior and Follower in the Same Department	Overall Satisfaction in the Same Department	Satisfaction between Departments	Satisfaction among Hierarchy in the different Department	Overall Satisfaction
Stability	.286**	.344**	.372**	.409***	.376**	.456***
Growth	.301**	.418***	.440***	.427***	.441***	.502***

p<0.01 *p<0.001

[Table 4] Stepwise Analysis on Organizational Effectiveness

Construct	step	Variables Entered	Partial R ²	Model R ²	β	F	Pr >F
Stability	1	Between Departments	.2059	.2059	.7372	18.191	
	2	Between Hierarchy	.0497	.2315	.2703	7.203	
	3	Between Superior and Follower in the Same Department	.0103	.2218	.1457	5.974	.0001
	4	Among Co-workers in the Same Department	.0358	.2376	.1988	3.070	
Growth	1	Between Departments	.2401	.2401	.8042	11.307	
	2	Between Hierarchy	.0710	.2719	.3001	13.889	
	3	Between Superior and Follower in the Same Department	.0303	.2922	.1054	9.419	.0001
	4	Among Co-workers in the Same Department	.0157	.3079	.0351	3.119	

3, 4를 검증하기 위해 종속변수에 대한 의사소통과 직종 간 상호작용 효과를 파악하기 전 직종별 의사소통에 대한 만족도의 평균을 보여주고 있다. 직종별 커뮤니케이션 만족도는 5점 척도로 측정되었다. 의사직종의 평균이 3.59점으로 가장 높고 행정직종이 3.46점, 그리고 진료지원직종은 3.11점으로 가장 낮은 것으로 조사되었다. 조사 대상 전체적으로는 평균(3.0점)을 약간 상회하는 만족도를 유지하고 있는 것으로 나타났다.

Table 6과 Table 7에서 보는 바와 같이 의사소통과 직종 변수는 안정성과 성장성 변수 모두에 대해 통계적으로 유의한 상호작용 효과를 보이고 있다. 이에 따라 “종합병원 구성원들의 의사소통 만족도와 직종 간 상호작용 효과는 조직유효성 인식에 다르게 영향을 미칠 것”이라는 연구가설 3은 지지되고 있다. 이것은 병원 직원들이 의사소통에 대하여 불만족할 때 안정성이나 성장성이 낮다고 인식할 가능성이 높고, 의사소통에 대하여 만족할 때는 조직유효성이 높은 것으로 인식하는 것으로 해석된다. 하지만 상호작용의 효과가 조직의 안정성보다는 성장성에 더 크게 영향을 미치고 있는 것을 볼 수 있다. 한편, 근속년수와 의사소통의 상호작용 효과분석에서는 통계적으로 유의미한 결과가 나타나지 않았다. 이에 따라 “종합병원 구성원들의 의사소통 만족도와 근속년수 간 상호작용 효과는 조직유효성 인식에 다르게 영향을 미칠 것”이라는 연구가설 4는 기각되었다.

5. 결론 및 시사점

이 연구는 우리나라 종합병원 직원들의 의사소통에 대한 만족도가 조직유효성 인식에 어떻게 영향을 미치고 있는지를 실증적으로 검증하고, 나아가 직종 변수, 근속년수 변수와 의사소통 변수 간 상호작용 효과를 분석함으로써 경영성과를 높일 수 있는 의사소통 발전방안을 모색하기 위한 것이다. 이와 같은 연구목적을 달성하기 위해 기존의 선행연구들을 토대로 4개의 연구가설을 도출하여 설정하고, 국내 10개의 종합병원에 근무하는 473명의 구성원들을 무작위로 추출하고 이들을 대상으로 설문조사를 실시했다. 설문조사 결과를 분석하기 위해 요인 분석, 상관관계분석, 회귀분석 및 2원분산분석을 실시했다.

연구결과를 바탕으로 한 결론 및 병원경영상의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 종합병원에서 구성원들이 지각하는 의사소통 만족도는 조직의 유효성 변수로 채택한 안정성과 성장성 모두에게 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 때문에 관리과정에서 의사소통을 중요하게 다루어 구성원들의 의사소통에 대한 만족도를 높일수록 높은 성과를 기대할 수 있다는 것을 알 수 있다. 하지만, 우리나라 종합병원 구성원들에 대한 직종별 의사소통 평균을 조사한 결과는 리커트 5점 척도 중 4점을 넘지 못하고 있으며, 보통 수준에 머물러 있다. 특히 병원에서 가장 많

[Table 5] Mean of Communication Satisfaction by Occupation

Occupation	Communication Satisfaction				t / F
	Low	High	Mean	SD	
Medicine	3.0	4.0	3.59	0.92	4.90**
Medical Support	2.0	4.0	3.11	1.74	
Administratorship	2.0	4.0	3.46	1.52	

[Table 6] Interaction Effect of Communication and Occupation on Organizational Stability

Source	DF	SS	Mean Square	F Value	Pr>F
Communication(a)	1	26.301	26.301	23.72	.0001
Occupation(b)	2	.249	.125	3.58	.0380
a × b	2	.354	.172	4.94	.0042

[Table 7] Interaction Effect of Communication and Occupation on Organizational Growth

Source	DF	SS	Mean Square	F Value	Pr>F
Communication(a)	1	32.428	32.428	97.78	.0001
Occupation(b)	2	1.138	.559	17.28	.0001
a × b	2	.321	.176	4.98	.0042

은 인원을 차지하면서 고객들과 가장 빈번하게 접촉하는 진료지원직종의 의사소통에 대한 만족도가 가장 낮은 것(3.11점)은 병원경영상 중요한 문제점으로 지적될 수 있다. 진료지원직종의 이 같은 의사소통 만족도 점수는 정경화 등[14]이 조사한 간호사의 커뮤니케이션 만족도 점수인 3.18과 유사하다. 따라서 이들 직종의 의사소통 만족도 점수가 낮은 이유를 찾아내 보강한다면 그만큼 조직이 발전하는 동인으로 작용할 수 있을 것이다.

둘째, 종합병원 구성원들의 의사소통에 대한 만족도가 조직의 안정성과 성장성 모두에 정(+)의 영향을 미치지 만 상대적으로 성장성에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. Mueller와 Lee[15]도 조직에서 의사소통에 대한 강한 만족은 조직의 통합과 미래 비전에 대한 희망을 높여준다고 주장했다. 이것은 병원 조직들이 지속적인 안정 속에서 성장을 추구하고자 한다면 의사소통에 대한 만족도를 높여나갈 수 있는 방법과 기술의 개발이나 관련 교육훈련이 필요하다는 것을 알 수 있다.

셋째, 부서 내 의사소통보다는 부서 간 의사소통에 대한 만족도가 높을수록 조직유효성 인식에 더 크게 영향을 미치고 있는 것으로 조사되었다. 때문에 병원 관리자들은 구성원 간 상호 존중심을 높이고 서로에 대한 이해를 높일 수 있는 방향에서 의사소통이 이루어질 수 있는 채널의 개발과 교육훈련을 실시할 것이 요구된다. 구체적인 체계적인 실증연구가 이루어지지 못하고는 있지만 아직까지 병원 안에서 직종 간 갈등은 여전하고 이것은 잦은 이직, 더 나아가 고객의 불만족의 원인이 되고 있는 것이 사실이다. 따라서 지금보다 더 높은 조직의 통합을 원한다면 병원 관리자들은 부서 간, 직종 간 의사소통 만족도를 높일 수 있는 관리정책을 개발해야 할 것이다.

본 연구는 우리나라 250~400명상 규모의 종합병원 직원들의 의사소통에 대한 만족도와 조직유효성 인식 간의 관계를 개인적 지각 차원에서 실증적으로 조사한 것이다. 따라서 전체 병원조직 차원에서의 일반화가 가능한지는 의문이다. 즉, 조직 구성원들의 의사소통에 대한 만족도가 높다고 조직성과 자체가 높은지에 대한 추가적인 검증이 필요하다고 하겠다. 또한 병원의 규모가 작은 병원은 가족적인 분위기에서 의사소통이 잘 이루어지고 있는지, 대규모 병원들은 기존 이론들처럼 소규모나 중규모의 병원보다 의사소통에 대한 불만족이 더 큰지에 대한 추가적인 연구가 필요하다고 하겠다. 또한 이 연구는 자기기입식 설문조사에 의해 수행되어 독립변수와 종속변수에 대하여 동일인이 응답하는 'common method variance'의 한계를 지니고 있다고 하겠다.

이와 같은 제약점에도 불구하고 이 연구는 기존의 병원의사소통 관련 연구에서 보여주고 있는 진료 및 간호

부서와 같은 단일집단 내 직무상 의사소통 효과성 연구, 의료서비스 제공자의 의사소통 태도 관련 연구[16], 또는 환자와의 의사소통 방법과 같은 일차원적인 접근에서 한 걸음 더 나아가고 있다. 즉, 집단 간 의사소통 효과 및 변수 간 상호작용의 영향을 분석하고자 했다는 점에서 병원경영상의 성과를 높이는데 앞선 연구들과는 차별화된 기여를 할 수 있을 것으로 사료된다.

References

- [1] Stephen M. Shortell, Arnold D. Kaluzny, *Healthcare Management-Organization Design and Behavior*, 5th ed.; 253, 2006.
- [2] Yu, E. Y., Chang B. H. and Nam S. H, "A Study on the Effects of Organizational Communication Satisfaction on Job Satisfaction, Organizational Commitment, Customer Orientation: Focusing on University Employees," *Speech and Communication*, 12; 69, 2009.
- [3] Park, D. J. and Jung, U. C, "History, Definition and Task of Health Communication," *Health Communication Research*, 1(1); 33-48, 2009.
- [4] Noar, S. M., "A 10-year Retrospective of Research in Health Mass Media Campaigns: Where we do go from here?" *Journal of Health Communication*, 11;21-42, 2006.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/10810730500461059>
- [5] Arthur H. Bell & Dayle M. Smith, *Management Communication*, 3rd ed., Wiley; 15-16, 2010.
- [6] Sheth, J. M., "Buyer-Seller Interaction: A Conceptual Framework," *Proceeding of the Association for Consumer Research*, Cincinnati, OH; 382-386, 1976.
- [7] J. Gimeno, "Competition within and between Networks: The Contingent Effect of Competitive Embeddedness on Alliance Formation." *Academy of Management Review*, 47; 820-842, 2004.
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/20159625>
- [8] Ahn, S. Y. and Moon, S. S, *Healthcare Communication*, Bomoongak; 71-104, 2010.
- [9] Kreps, G. L., *Organizational Communication*, 2nd ed., Addison-Wesley Publishing Co., Inc.; 86-91, 1986.
- [10] Longest, B. B. Jr & Rakitch, J. S., and Darr, K., *Managing Health Services Organizations and Systems*, 4th ed. Baltimore, MD: Health Professions Press; 805, 2000.
- [11] Kim, Y. K., Yu J. P, "A Study on Verbal and Non-verbal Communication of Medical Service

- Provider," *Service Management*, 9(1); 225-258, 2008.
- [12] De Vries, R. E., Van Den Hoof, B., and Ridder, J. A., "Explaining Knowledge Sharing: The Role of Team Communication Styles, Job Satisfaction, and Performance Beliefs," *Communication Research*, 33(2); 115-135, 2006.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/0093650205285366>
- [13] Norton, R. W., "Foundation of a Communication Style Construct," *Human Communication Research*; 99-112, 1978.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-2958.1978.tb00600.x>
- [14] Jung, K. H., Park, D. Y. and Lee, S. Y., "A Study of Relationships between Organizational Communication Satisfaction and Organizational Conflict among Nurses," *The Korean Journal of Health Service Management*, 6(4); 615-176, 2012.
DOI: <http://dx.doi.org/10.12811/kshsm.2012.6.4.165>
- [15] B. H. Mueller and J. Lee, "Leader-Member Exchange and Organizational Communication Satisfaction in Multiple Contexts," *Journal of Business Communication*, 39, April; 220-245, 2002.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/002194360203900204>
- [16] Gwinner, K. P., Gremler, D. D. and Bitner, M. J., "Relational Benefits in Services Industries: The Customer's Perspective," *Journal of the Academy of Marketing Science*, 26(2); 101-114, 1998.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/0092070398262002>

안 상 윤(Sang-Yoon Ahn)

[정회원]



- 1999년 8월 : 충남대학교 대학원 경영학과 (경영학박사)
- 1987년 4월 ~ 2000년 12월 : 충남대학교 기획연구실 홍보팀장
- 2002년 9월 ~ 현재 : 건양대학교 병원관리학과 부교수

<관심분야>

의료커뮤니케이션, 병원인사조직관리, 병원홍보마케팅, 리더십